

Rapportnummer:  
PTS-ER-2003:43  
ISSN 1650-9862



# **Så efterfrågar vi elektronisk kommunikation - en individundersökning 2003**

2003-12-12

*T- 24462*

---

## **Kontaktpersoner:**

Post- och telestyrelsen: Camilla Jönsson

Temo AB: Cecilia Svärd

---

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
Syfte med undersökningen.....	1
Målgrupper och urval.....	1
Frågeformulär .....	1
Fältarbete.....	1
Bakgrundsvariabler .....	1
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
Fast telefoni.....	2
Förval.....	2
Mobil telefoni.....	2
Internet .....	2
Strålning.....	3
<b>Fast telefoni</b> .....	<b>4</b>
Tillgång till fast telefoni.....	4
Uppdelning på form av abonnemang .....	4
Saknar fast telefoni .....	5
Huvudsaklig leverantör av fast telefonianslutning.....	6
Huvudsaklig teleoperatör för fast telefoni.....	6
Olika grupperns användande av Telia som teleoperatör .....	7
Bedömning av teleoperatören .....	7
Telefonkort för utlandssamtal .....	9
<b>Förval av operatör för fast telefoni</b> .....	<b>10</b>
Kännedom om förval .....	10
Ofrivillig anslutning till förvalsoperatör .....	11
Eget, aktivt förval.....	12
Information om/marknadsföring av förval.....	14
Avtal gällande förval.....	15
Genomförande av förval .....	16
Kännedom och användande av prefix .....	16
Varför inget aktivt förval?.....	17
<b>Mobiltelefoni</b> .....	<b>18</b>
Användning av mobiltelefon.....	18

Betalningsform för mobiltelefoni.....	19
Typ av abonnemang för privata samtal.....	21
Betalningsform för privata samtal via mobiltelefon .....	21
Huvudsaklig operatör för mobil telefoni (privata samtal).....	22
Bedömning av mobiloperatör.....	23
Nummerportabilitet för mobil telefoni.....	25
Byte av mobiloperatör.....	26
Användning av mobiltelefon för utlandssamtal eller utomlands .....	27
Kännedom om SMS .....	28
Användande av SMS.....	29
Andra tjänster via mobiltelefonen.....	31
Attityder till mobiltelefon jämfört med fast telefoni.....	32
<b>Internet och bredband .....</b>	<b>34</b>
Internetanvändning .....	34
E-handel .....	35
Personliga uppgifter på Internet.....	36
Datorer och tillgång till Internet i hemmet.....	36
Tillgång till Internet i hemmet- hushåll i Sverige.....	38
Tillgång till Internet i hemmet- andel av hushåll som använder dator i hemmet.....	38
Internetoperatör.....	39
Bedömning av Internetoperatör- nöjdhet.....	41
Bedömning av Internetoperatörer- innehåll .....	41
Olika variablers påverkan på kundnöjdhet.....	42
Anslutningsformer till Internet från hemmet .....	43
Betalningsformer för Internetabonnemang- uppringd anslutning.....	44
Betalningsformer för Internetabonnemang- anslutning via bredband.....	45
Bedömning av anslutningsform- nöjdhet.....	45
Bedömning av anslutningsform- nöjdhet uppdelat på bredbandsvarianter.....	46
Att bli ansluten till Internet.....	46
Internetanvändning- vad svenskarna gör på Internet .....	47
Internetanvändning- skillnad mellan form av Internetanslutning .....	48
Betalning vid e-handel .....	48
Internetanvändning – risker och skydd .....	49
Vidtagande av åtgärder för skydd .....	50
Vidtagande av åtgärder för skydd- <u>uppringd anslutning</u> .....	50
Vidtagande av åtgärder för skydd- <u>bredbandsanslutning</u> .....	51

Bredband- kännedom och attityd bland Internetanvändare som ej har bredband .....	53
Aktuellt med bredbandsanslutning.....	53
Skäl att skaffa bredbandsanslutning.....	54
Skäl att inte skaffa bredbandsanslutning.....	55
<b>Strålning.....</b>	<b>56</b>
Vidtagande av åtgärder- skydd mot strålning från mobiltelefoner .....	57
<b>Bortfallsredovisning .....</b>	<b>58</b>
<b>Ålder .....</b>	<b>58</b>
<b>Bilaga 1 .....</b>	<b>61</b>
H-Regioner.....	61
<b>Bilaga 2</b>	
Formulär	

## Inledning

### Syfte med undersökningen

En av Post- och telestyrelsens uppgifter är att främja konkurrensen inom teleområdet. Konkurrensen ska komma konsumenterna tillgodo genom lägre priser och bättre telefoni- och Internettjänster. För att Post- och telestyrelsen ska kunna bedriva detta arbete på ett bra sätt behöver myndigheten bättre kunskap om telemarknaden utifrån konsumentens perspektiv. Därför genomför Post- och telestyrelsen denna omfattande undersökning om den svenska befolkningens syn på telefoni och Internet.

### Målgrupper och urval

Målgrupp för undersökningen är allmänheten i Sverige, 16 - 75 år. Urvalet är ett riksrepresentativt slumpmässigt urval. Frågeformuläret sändes ut till 3000 respondenter.

### Frågeformulär

Frågeformuläret har utarbetats i samråd mellan Post- och Telestyrelsen och Temo. Se bilaga.

### Fältarbete

Datansamlingen har skett genom postal enkät med tre påminnelser vid Fieldwork Scandinavia, Temo:s och Univerokoncernens egen fältorganisation.

Fältarbetet genomfördes under september och oktober 2003. Svarsfrekvensen är 61 procent. Den något låga svarsfrekvensen är vanlig i postala undersökningar av denna omfattning. För detaljerad bortfallsredovisning, se sist i rapporten. Svartsfrekvensen för undersökningen som genomfördes under samma period år 2002 var 58 procent.

För att kompensera för det större bortfallet i vissa målgrupper har resultaten vägts efter variablerna kön, ålder och h-region i proportion till andelar i befolkningen, vilket ger bättre representativitet i undersökningen.

Det skall understrykas att undersökningen baseras på ett individurval. Det innebär att resultaten vad gäller marknadsandelar inte kan jämföras med hushållsbaserade undersökningar, eftersom flerpersonshushåll är överrepresenterade i individurval jämfört med hushållsbaserade urval.

### Bakgrundsvariabler

I tabellbilagan och i vissa avsnitt i rapporten används indelningar för h-region samt utländsk bakgrund. H-region är indelad som storstad (Stockholm/Södertälje, Göteborg, Malmö/Lund/Trelleborg), städer (större städer och tätorter) samt glesbygd (Glesbygd, Landsbygd). Se även definitioner i bilaga 1. Indelningen för utländsk bakgrund är 1:a generationens invandrare (är själv född utanför Sverige och även en av eller båda mina föräldrar), 2:a generationens invandrare (är själv född i Sverige men en eller båda mina föräldrar är födda utanför Sverige), Nej (är själv född utanför Sverige, men föräldrar är födda i Sverige/ingen av dem är födda utanför Sverige).

## Sammanfattning

### Fast telefoni

- Användandet av fast telefoni är oförändrat gentemot 2002, 94 % uppger att de har en fast telefonanslutning i hemmet.
- Få svenskar saknar fast telefonanslutning i hemmet, bara tre procent. Värt att notera är att ca 15 procent i gruppen 16-25 år uppger att de saknar fast anslutning.
- Telia tappar marknadsandelar inom fast telefoni gentemot 2002, från 57 procent till 52 procent för 2003. Högutbildade och personer med invandrarbakgrund har i lägre grad än andra Telia som operatör.
- Två tredjedelar av användarna av fast telefoni är nöjda med sin operatör, *pris* och *bra kundtjänst* är viktigast för konsumenternas nöjdhet.

### Förval

- Tre av fyra svenskar uppger att de känner till förval, detta är en liten minskning gentemot 2002.
- Ungefär 40 procent av de som har fast telefonanslutning har gjort ett eget aktivt förval.
- Drygt hälften av svenskarna känner till prefix, detta är en liten ökning gentemot 2002.
- Bara tre procent av de som har fast telefonanslutning använder prefix.
- Högutbildade är klart bättre informerade om förval och prefix än andra grupper.

### Mobil telefoni

- Användandet av mobil telefoni ökar jämfört med 2002, från 87 procent till 90 procent. Användandet ser främst ut att öka i gruppen över 60 år.
- Tre aktörer dominerar privatmarknaden för mobiltelefoni, Telia (49%), Tele 2 (26%) och Vodafone (15%), deras marknadsandelar är oförändrade jämfört med 2002.
- Två tredjedelar är nöjda med sin mobiloperatör, *behovsanpassade erbjudanden*, *bra kundtjänst* och *låga priser* är viktigast för konsumenternas nöjdhet.
- Kunskapen och användandet av SMS ökar jämfört med 2002, 20 procent av mobiltelefon användarna skickar SMS minst en gång om dagen.

### Internet

- 78 procent av Sveriges befolkning använder Internet. Totalt sett är detta på samma nivå som 2002, emellertid ser användandet ut att öka i de äldre åldersgrupperna, 51-60 år och 61-75 år.
- Ungefär 70 procent av Sveriges befolkning har tillgång till Internet i hemmet. Drygt 40 procent har uppringd anslutning och ca 25 procent har bredbandsanslutning.
- Marknaden för Internet domineras av Telia (40 %) och Tele 2 (17%), men hela 40 procent av marknadsandelarna innehas av mindre operatörer.
- Endast drygt hälften (56 %) är nöjda med sin Internetoperatör, *behovsanpassade erbjudanden* och *bra kundtjänst* är viktigast för konsumenternas nöjdhet.

- Ungefär hälften av användarna av Internet har handlat vara eller tjänst på Internet under de senaste 6 månaderna.
- Allt fler vidtar numera åtgärder för att skydda sin dator, ca 75 procent av Internetanvändarna har någon form av skydd för sin dator, 2002 var det 65 procent.

### **Strålning**

- Oron för strålning är relativt utbredd bland Sveriges befolkning. Ungefär var tredje svensk oroar sig för strålning från mobiltelefoner och kraftledningar, drygt 25 procent är oroliga för basstationer och sändare för mobiltelefoni. Få oroar sig för strålning i hemmet såsom bildskärmar, mikrovågsugnar eller TV apparater.

## Fast telefoni

### Tillgång till fast telefoni

Totalt av alla Svenska hushåll 94 procent tillgång till fast telefoni, tre procent saknar dock helt fast telefonanslutning i hemmet (se tabell1 nedan).

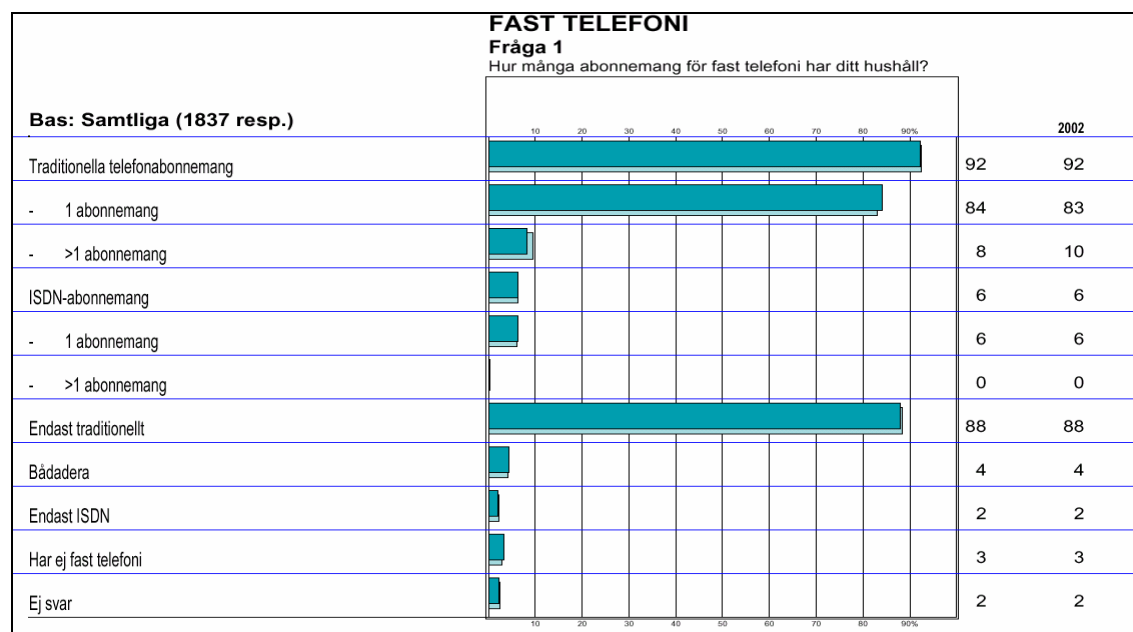
Tabell 1: Tillgång till fast telefoni

Andel av hushållen som har någon form av fast telefonanslutning	94 procent
Traditionell fast anslutning	88 procent
ISDN	2 procent
Både ISDN och traditionell anslutning	4 procent
Andel av hushållen som saknar fast telefonanslutning	3 procent
Ej svar	2 procent

### Uppdelning på form av abonnemang

Nittiotvå procent av Sveriges befolkning har traditionellt abonnemang, inklusive de hushåll som har ISDN och traditionellt abonnemang. Av dessa hushåll har 8 procent fler än ett abonnemang. Sex procent av befolkningen har ISDN-abonnemang, även denna siffra är inklusive hushåll med både ISDN och traditionellt abonnemang, och det är inga hushåll som har fler än ett ISDN abonnemang. Det är vanligare att hushållen har fler traditionella fasta anslutningar än att de har en traditionell anslutning och en ISDN anslutning, 8 respektive 4 procent.

Diagram 1: Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll? (Räkna ej abonnemang i fritidshus.) Kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

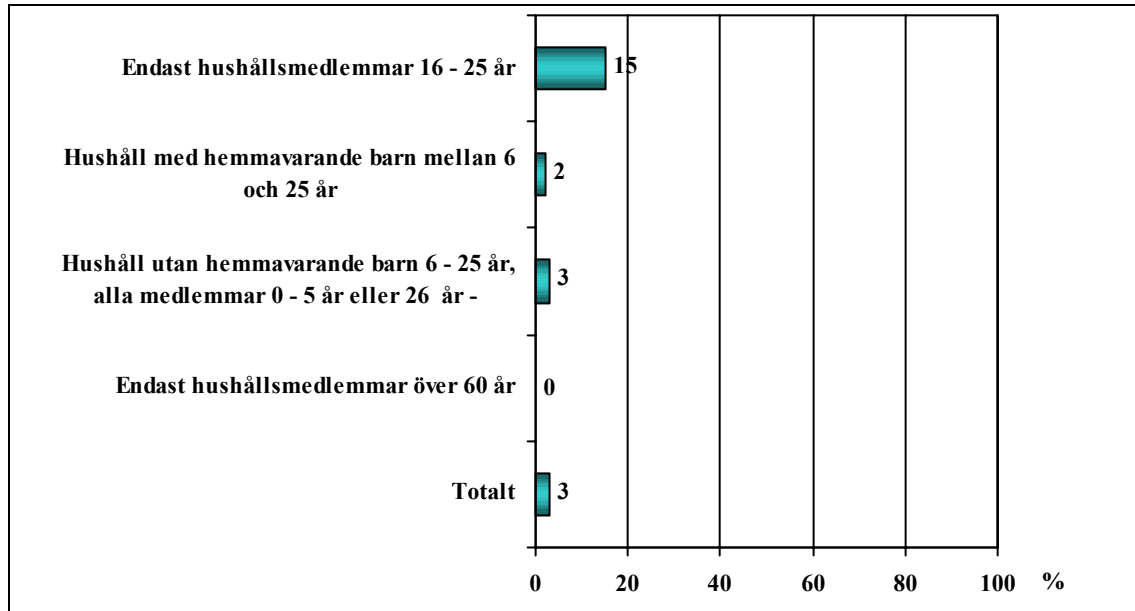




### Saknar fast telefoni

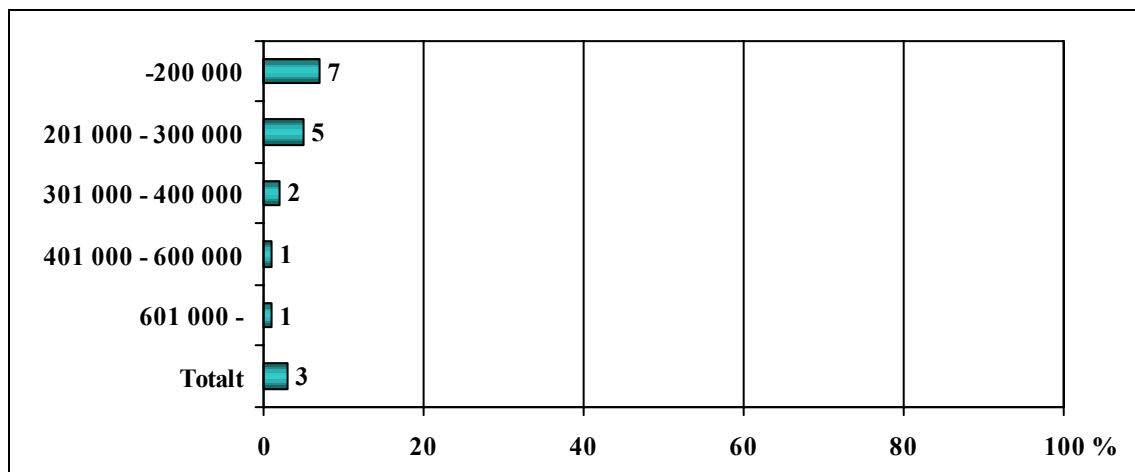
Det är vanligare bland de som bor i hushåll med enbart hushållsmedlemmar mellan 16 och 25 år att man saknar fast telefoni. I denna åldersgrupp uppger också 15 procent att de helt gått över till mobiltelefoni.

Diagram 2: Andel utan fast telefoni efter hushållssammansättning.



Utöver ungdomar är det även vanligare bland män än bland kvinnor att sakna fast telefonabonnemang. Andelen som saknar fast telefonanslutning är också högre bland de med låg hushållsinkomst (se diagram 3 nedan).

Diagram 3: Andel utan fast telefoni efter hushållsinkomst.



Vad gäller innehav av ISDN-abonnemang ökar detta med hushållets inkomst, i hushåll med en årsinkomst över 600 000 kronor är andelen med ISDN-abonnemang 17 procent. Det är även vanligare med ISDN-abonnemang bland storstadsbor och högskoleutbildade jämfört med de som bor i mindre städer/orter eller i glesbygd respektive de som har lägre utbildning.

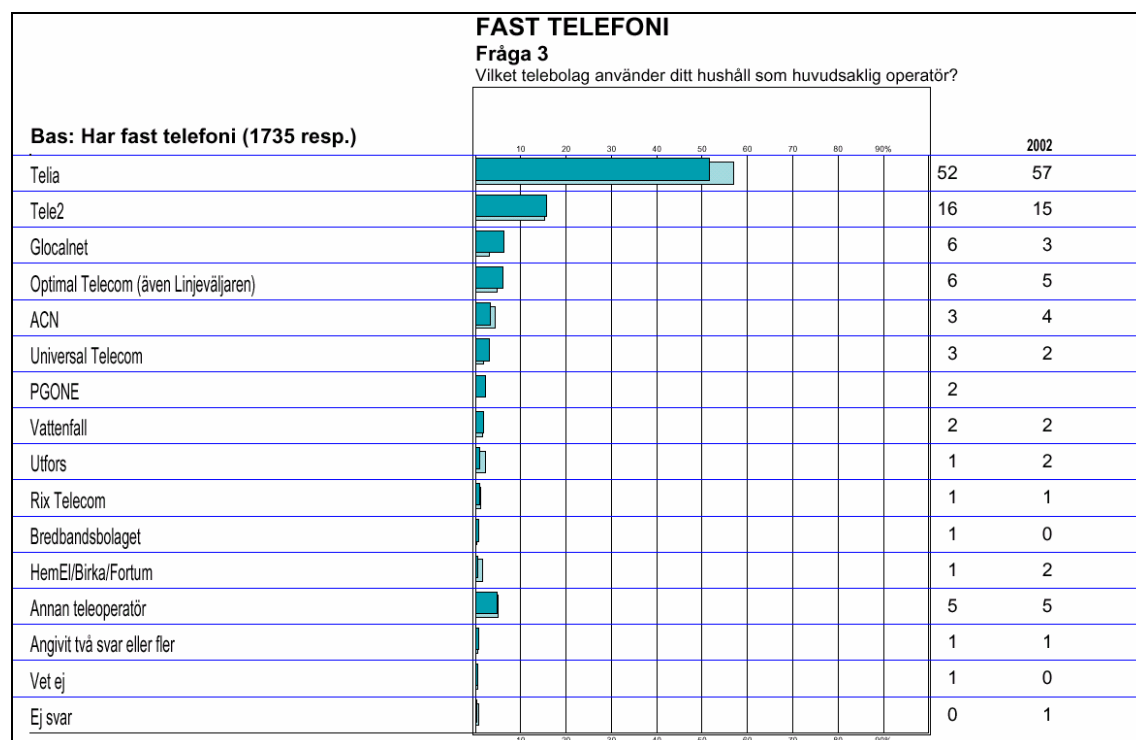
### Huvudsaklig leverantör av fast telefonianslutning

Nästan samtliga (97 procent) av de som har fast telefoni uppger Telia som leverantör av sitt abonnemang, dvs den fasta avgiften för fast telefonianslutning.

### Huvudsaklig teleoperatör för fast telefoni

Av de som har fast telefoni är Telia ledande som huvudsaklig operatör (det telebolag till vilket man betalar samtalsavgifterna). Näst största operatör är Tele2 och därefter Glocalnet och Optimal Telecom. Jämfört med 2002 har Telia tappat ca 5% av marknaden. Glocalnets ökning av andelen abonnenter hänger samman med samgåendet med Telenordia (se diagram 4 nedan).

Diagram 4: Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör, dvs till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen samtalsavgifterna?

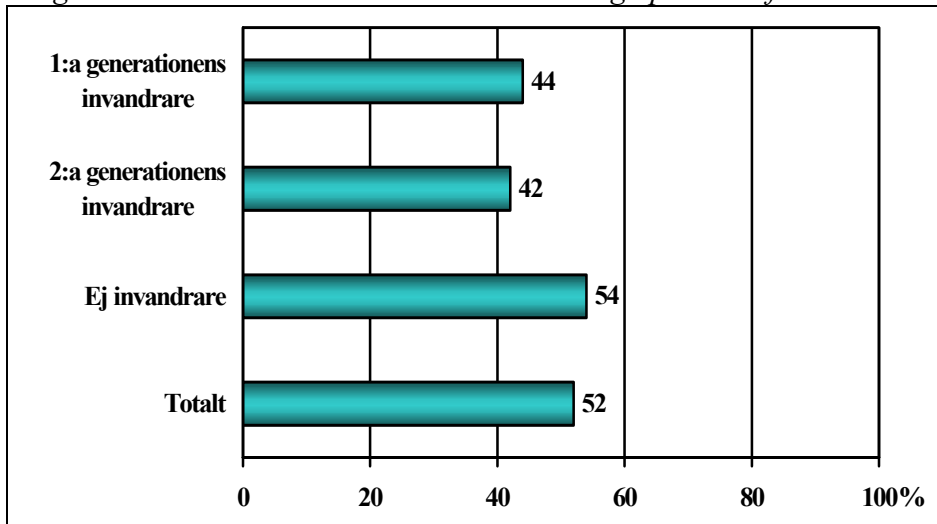


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Olika grupper användande av Telia som teleoperatör

Andelen med Telia som huvudsaklig operatör är större bland de som bor i hushåll med enbart äldre medlemmar (över 60 år), bland äldre är andelen med Telia som operatör hela 63 procent, emellertid har andelen minskat jämfört med 2002 då andelen var 71 procent. Andelen med Telia som operatör är mindre bland högskoleutbildade jämfört med de som har lägre utbildningsnivå. Andelen med Telia som operatör är även lägre bland både första och andra generationens invandrare (se diagram 5 nedan).

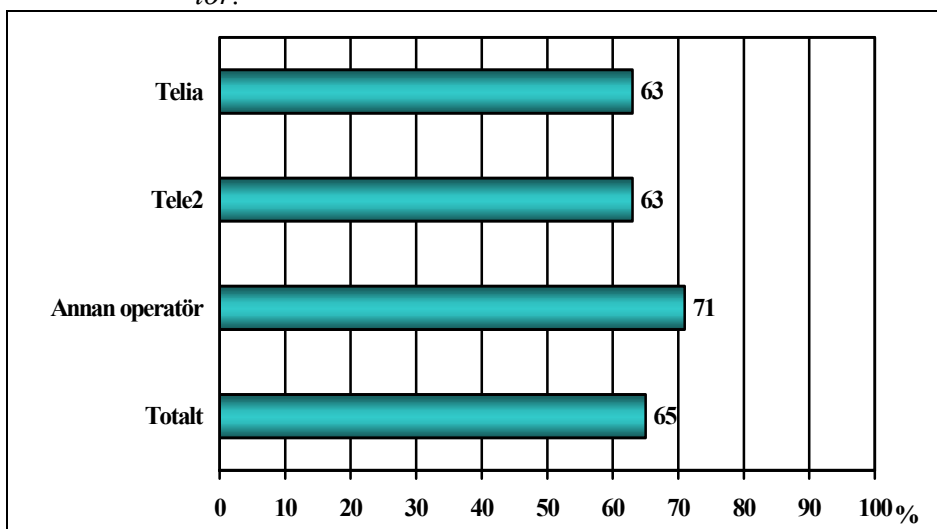
Diagram 5: Andel med Telia som huvudsaklig operatör efter utländsk bakgrund.



### Bedömning av teleoperatören

Nästan två av tre (65 procent) är nöjda med sin huvudsakliga teleoperatör för fast telefoni. Detta resultat är oförändrat jämfört med 2002. År 2002 var de som hade Tele2 som huvudsaklig operatör nöjda i större utsträckning än de som hade Telia, så är inte fallet i år, nu är det de som har en annan operatör än både Telia och Tele2 som är nöjda i störst utsträckning (se diagram 6 nedan).

Diagram 6: Andel som är nöjda med sin huvudsakliga operatör för fast telefoni per operatör.



Intervjupersonerna fick i fråga 4 i formuläret (se bilaga ”formulär”) ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken vad gäller den teleoperatör man huvudsakligen använder för fast telefoni. I dessa bedömningar kännetecknas framförallt Telia och Tele2 av att vara välkända och etablerade på marknaden. De får också en större andel instämmanden än övriga operatörer i påståendet om ”väl fungerande kundtjänst”. Telia kännetecknas vidare av att en större andel anser att denna operatör ”erbjuder särskilda telefonitjänster som passar mina behov”.

Bland respondenter med annan operatör än Telia och Tele2 instämmer en signifikant större andel i påståendet ”Ett lågt pris på samtal inom Sverige”. Det är det vanligaste kännetecknet för dessa operatörer. Påståenden om priser generellt och även påståendet ”Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med” får en större andel instämmanden bland de med annan operatör än Telia och Tele2. För en översikt se tabell 2 nedan.

Tabell 2: *Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga operatör för fast telefoni.*

Påstående	Andel som instämmer i %		
	Telia n=896	Tele2 n=272	Övriga operatörer n=535
Välkänd och etablerad på marknaden	92	84	30
Ett lågt pris på samtal inom Sverige	22	44	66
Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	7	20	42
Ett lågt pris på utlandssamtal	7	17	29
Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	38	23	27
Lättläst och överskådlig telefonräkning	64	66	63
Väl fungerande kundtjänst	43	37	29
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	11	14	36
Andel som är nöjd med sin operatör.	63	63	71

n= antalet respondenter som angett operatören som sin

En analys av vilka aspekter på som har störst betydelse för helhetsomdömet, dvs hur nöjd man är sammantaget med sin operatör, visar att det främst är **väl fungerande kundtjänst och låga priser** som har starka positiva samband med helhetsomdömet om operatören. Att vara välkänd och etablerad på marknaden har ingen betydelse för helhetsomdömet. (Korrelationsanalys har använts, sambandet kan variera mellan ett och minus ett.)

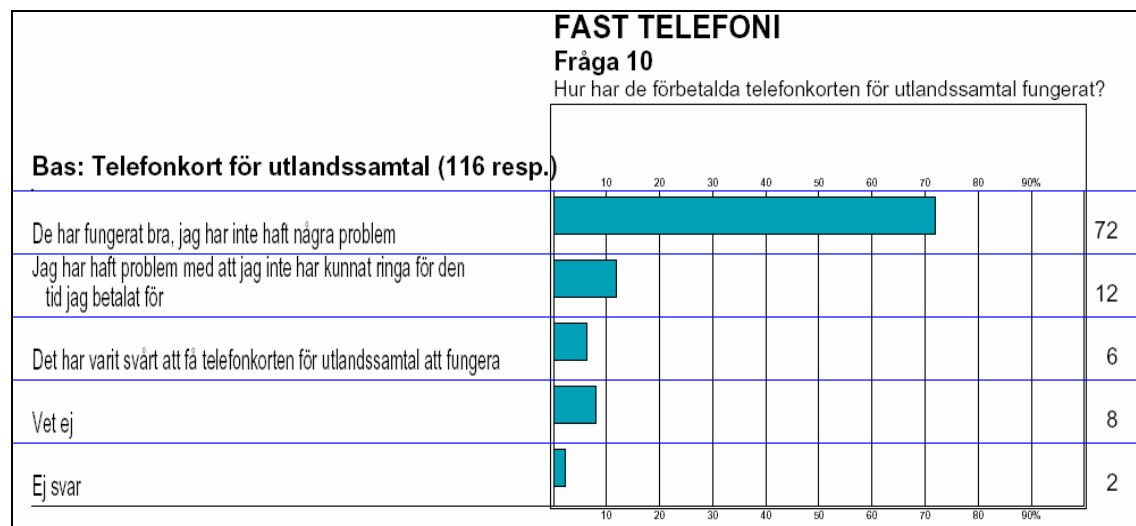
Tabell 3: Olika aspekters samband med helhetsomdöme om huvudsaklig operatör för fast telefoni.

Påstående	Samband med helhetsomdöme om operatören
Väl fungerande kundtjänst	0,43
Ett lågt pris på utlandssamtal	0,43
Ett lågt pris på samtal inom Sverige	0,42
Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	0,41
Lättläst och överskådlig telefonräkning	0,38
Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	0,34
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	0,33
Välkänd och etablerad på marknaden	-0,01

### Telefonkort för utlandssamtal

Sju procent av dem som har fast telefoni uppger att de använder telefonkort för utlandssamtal, en oförändrad andel jämfört med 2002. Endast tre procent gör det alltid. Av de som använder telefonkort för utlandssamtal tycker drygt 70 procent att det har fungerat bra, men 12 procent uppger att man inte har kunnat ringa för den tid man betalat för och 6 procent anser att det varit svårt att få telefonkortet att fungera (se diagram 7 nedan).

Diagram 7: Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat? Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.



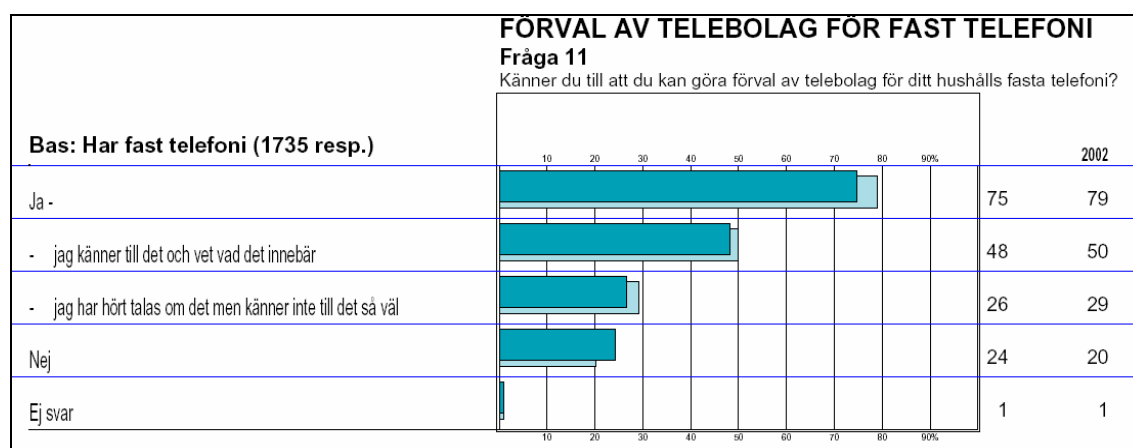
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Förval av operatör för fast telefoni

### Kännedom om förval

De flesta i den svenska befolkningen med fast telefoni, 75 procent, har hört talas om att det går att göra förval av operatör/telebolag för fast telefoni. Det är en liten, men signifikant minskning jämfört med 2002. Hälften tycker att de vet vad förval innebär (se diagram 8 nedan).

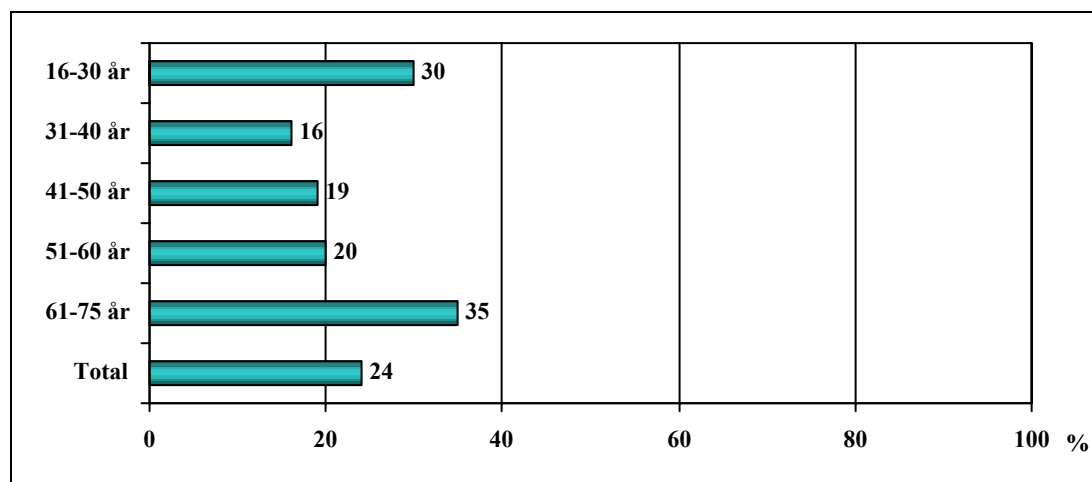
Diagram 8: Sett, läst eller hört talas om förval



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

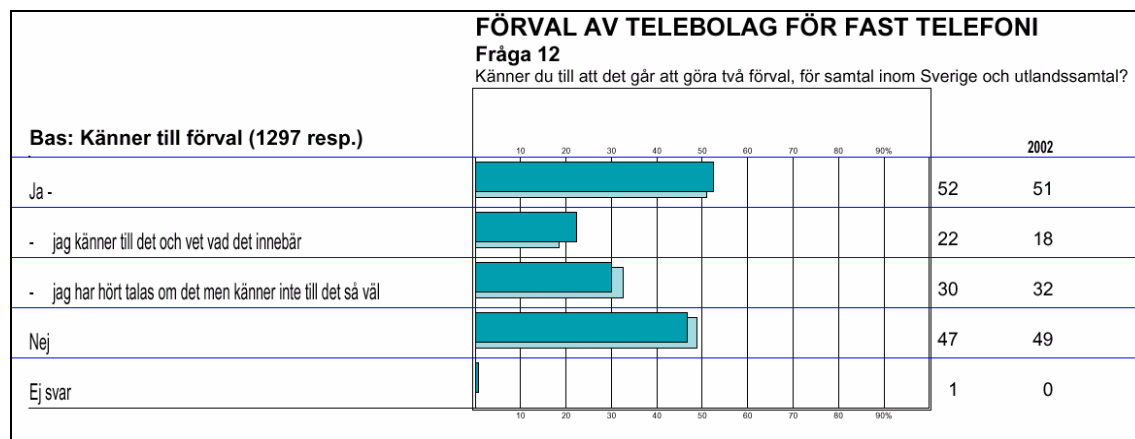
De yngsta (16-30 år) och de äldsta (över 60 år) känner till förval i mindre utsträckning än de i åldrarna däremellan (se diagram 9 nedan). Kännedomen om förval ökar också med utbildning och hushållsinkomst.

Diagram 9: Andel som inte känner till förval efter ålder.



Av dem som känner till förval överhuvudtaget är det endast drygt hälften som känner till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige och ett för utlandssamtal, det är samma andel som förra året (se diagram 10 nedan).

Diagram 10: *Känner du till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige och ett för utlandssamtal?*

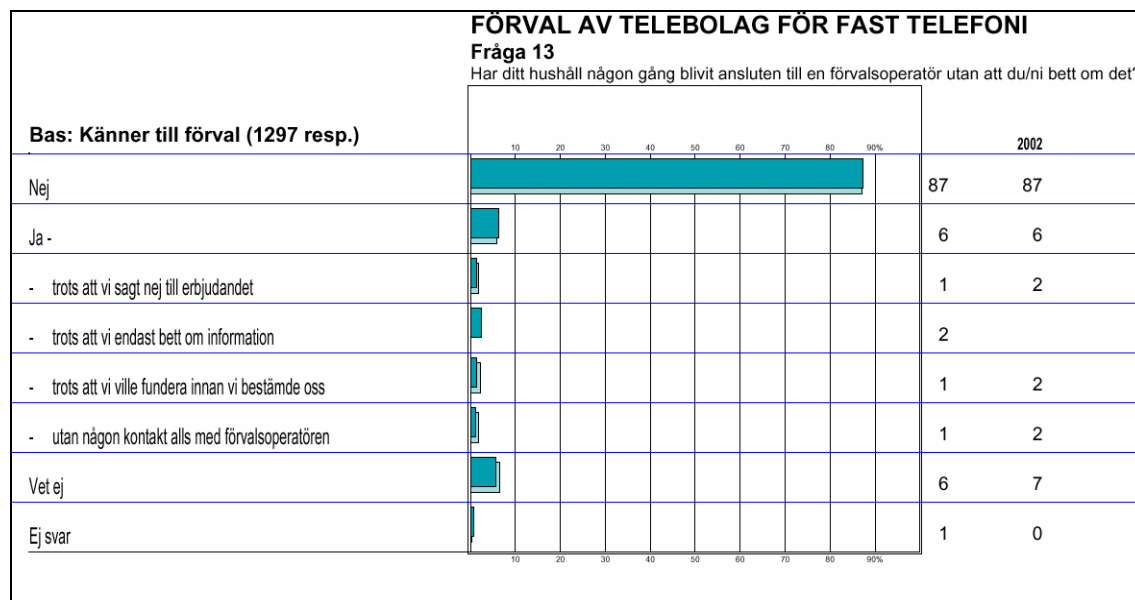


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Ofrivillig anslutning till förvalsoperatör

Av de som känner till förval uppger sex procent att de blivit anslutna till en förvalsoperatör utan att be om det, en oförändrad andel jämfört med 2002.

Diagram 11: *Har ditt hushåll någon gång blivit ansluten till en förvalsoperatör utan att be om det?*

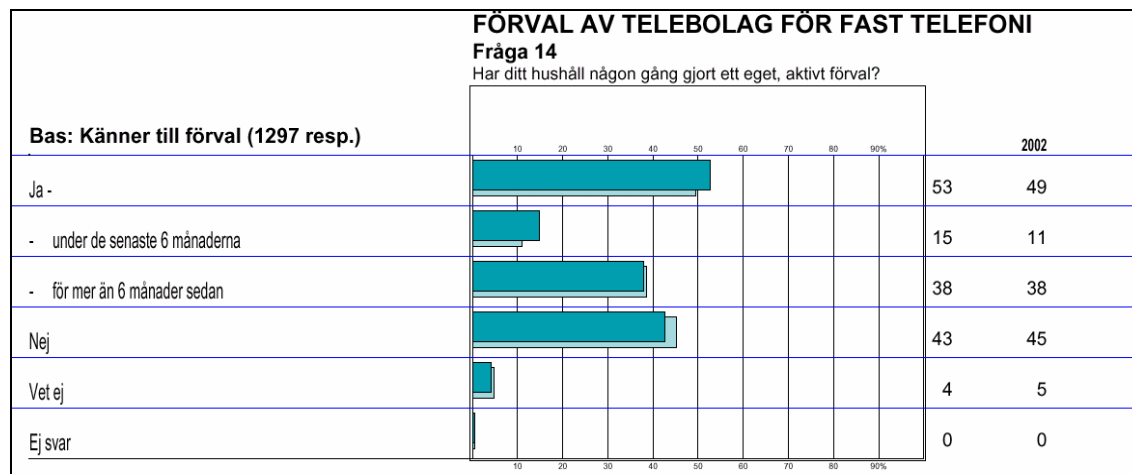


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Eget, aktivt förval

Drygt hälften (53 procent) av de som känner till förval har gjort ett eget, aktivt förval för hushållets fasta telefoni. (Det är 40 procent av de svenskar som har fast telefonanslutning.) De flesta av dessa förval har skett för mer än 6 månader sedan, notera att andelen som har bytt under de senaste 6 månaderna har ökat jämfört med 2002 (se diagram 12 nedan).

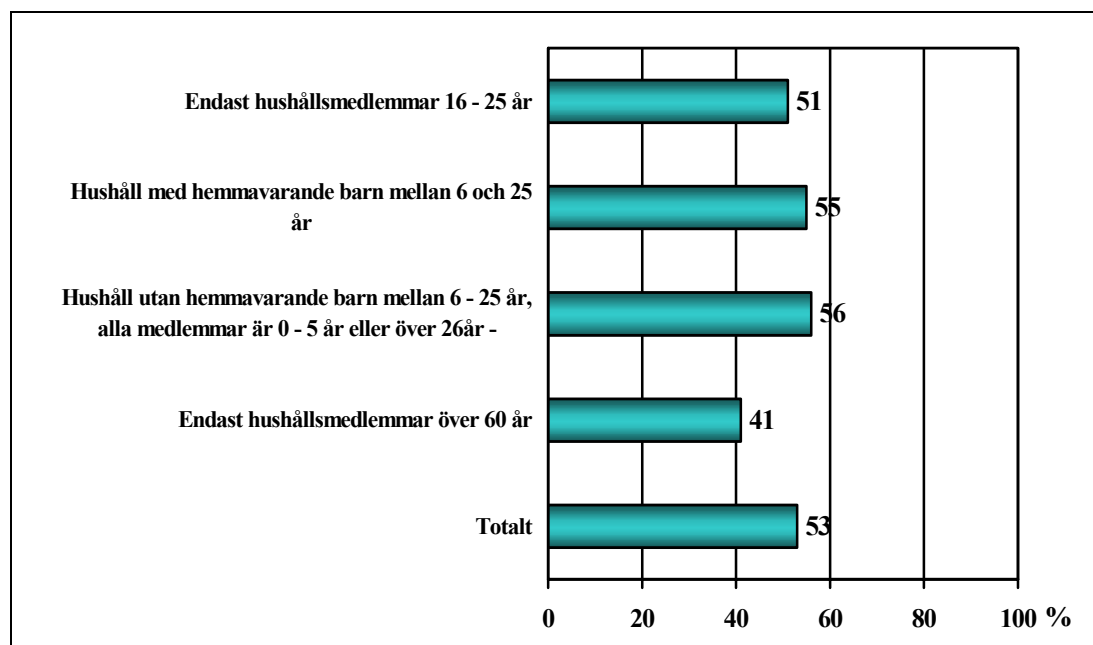
Diagram 12: Har ditt hushåll gjort ett eget, aktivt förval?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Förval är vanligare bland de som har högre utbildning, det är mindre vanligt med förval bland de som bor i hushåll med enbart äldre hushållsmedlemmar (över 60 år) se diagram 13 nedan.

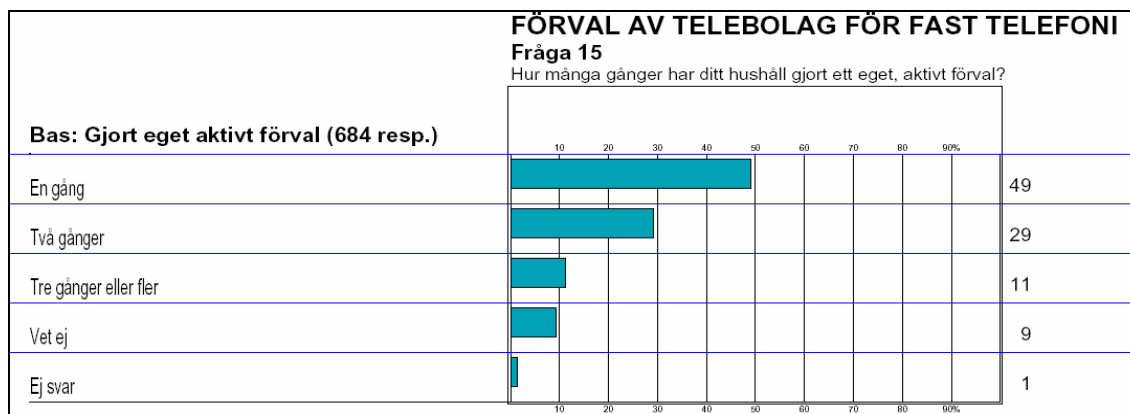
Diagram 13: Andel som gjort ett eget, aktivt förval efter hushållssammansättning.





I år ställdes också en fråga om hur många gånger hushållet har gjort ett eget, aktivt förval. Hälften av de som gjort ett eget, aktivt förval hade bara gjort det en gång, men sammanlagt 40 procent av de som gjort eget, aktivt förval uppger att de gjort det flera gånger (se diagram 14 nedan). Det är framförallt i hushåll med enbart äldre hushållsmedlemmar (över 60 år) som man endast har bytt en gång, i dessa hushåll har 67 procent av de som gjort förval bara gjort det en gång.

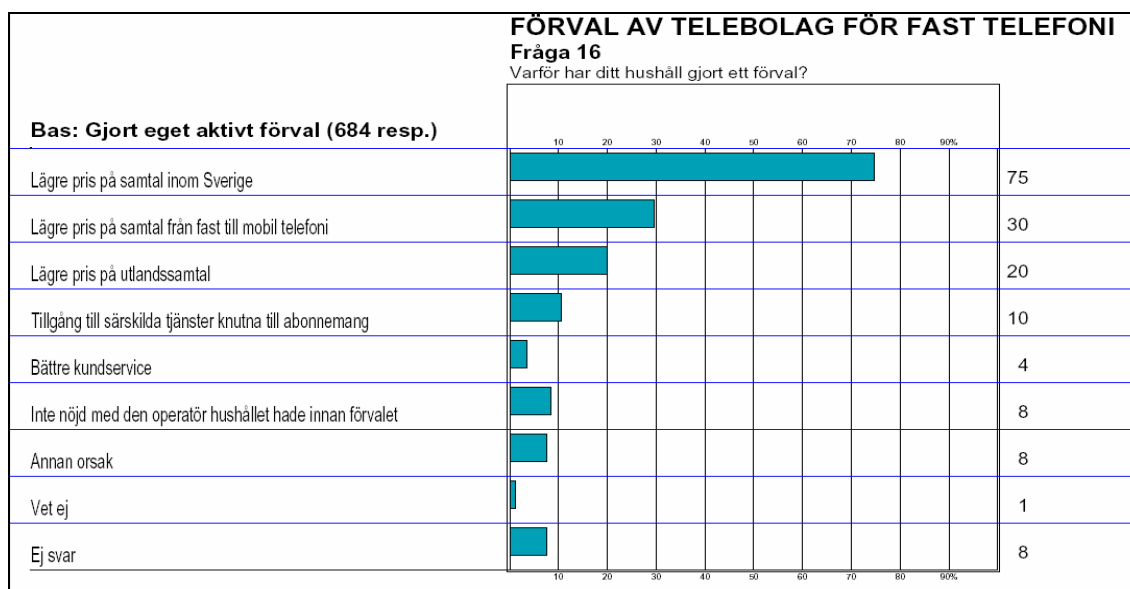
Diagram 14: Hur många gånger har ditt hushåll gjort ett eget, aktivt förval?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

De som gjort ett förval har i år också fått en fråga om varför de gjort det. Tre av fyra uppger att de gjort det för att få ett lägre pris på samtal inom Sverige, därefter följer lägre priser på samtal från fast till mobil telefoni respektive på utlandssamtal. Notera att en av tio uppger också tillgång till särskilda tjänster knutna till ett abonnemang som ett skäl till bytet.

Diagram 15: Varför har ditt hushåll gjort ett förval?

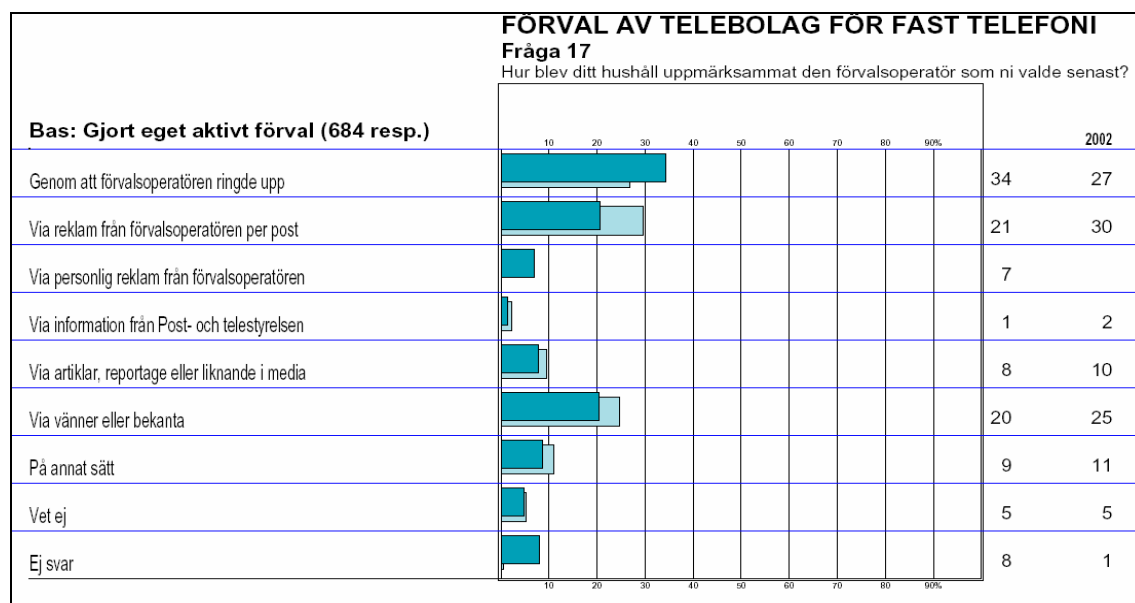


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Information om/marknadsföring av förval

Den förvalsoperatör man valde senast uppmärksammade man i första hand genom att förvalsoperatören ringde upp. Detta sätt har ökat jämfört med 2002, ett annat vanligt sätt är också att få information via vänner och bekanta. I år har svarsalternativet ”via reklam från förvalsoperatören” delats upp i ”via reklam från förvalsoperatören per post” respektive ”via personlig reklam från förvalsoperatören vid till exempel en mäsas eller i ett affärscentrum” (detta förklarar jämförelsetalen för 2002, 30% respektive 0% för de båda alternativen). Det är 7 procent som uppgett det sistnämnda sättet att bli uppmärksam på operatören.

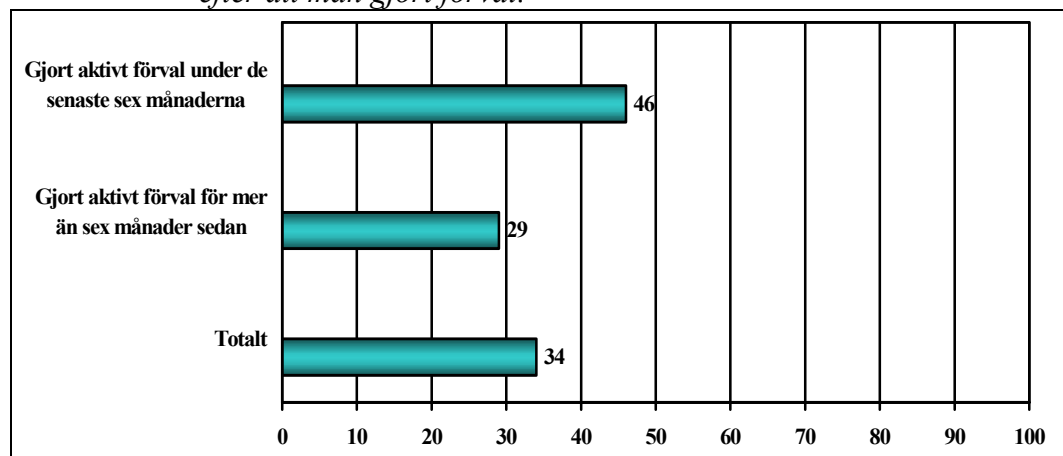
Diagram 16: Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den förvalsoperatör ni valde senast?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

De som har gjort ett eget, aktivt förval de senaste sex månaderna uppger betydligt oftare att de blivit uppmärksam på operatören genom att denna ringde upp eller genom personlig reklam. Detta är ytterligare ett tecken på att denna typ av marknadsföring intensifierats.

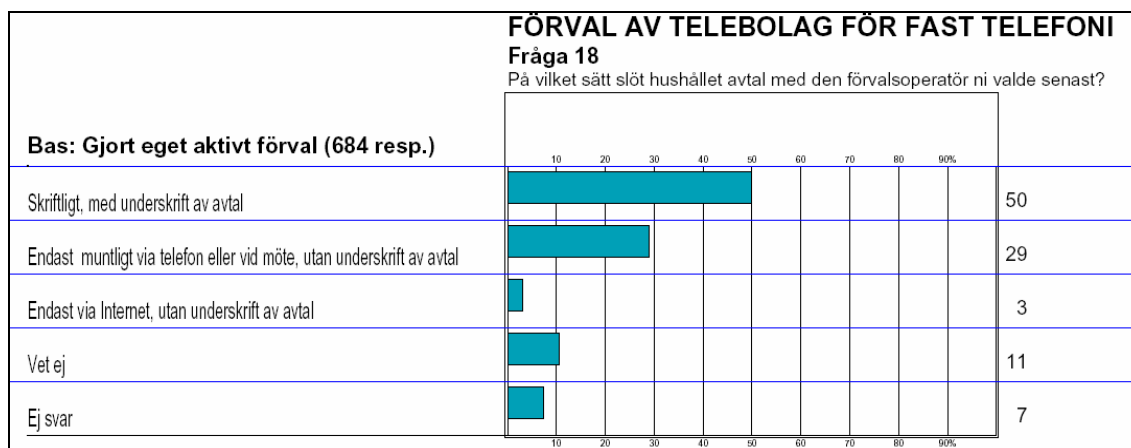
Diagram 17: Blivit uppmärksam på senast valda operatör genom att operatören ringt upp efter att man gjort förval.



### Avtal gällande förval

I år ställdes en fråga kring vilket sätt avtalet slöts med den förvalsoperatör man valde senast. Det vanligaste alternativet är skriftligt, med underskrift av avtal, men det är ändå bara 50 procent av de som gjort ett eget, aktivt förval som uppger detta. Därefter följer ”endast muntligt via telefon eller vid möte, utan underskrift av avtal, som 29 procent uppger (se diagram 18 nedan).

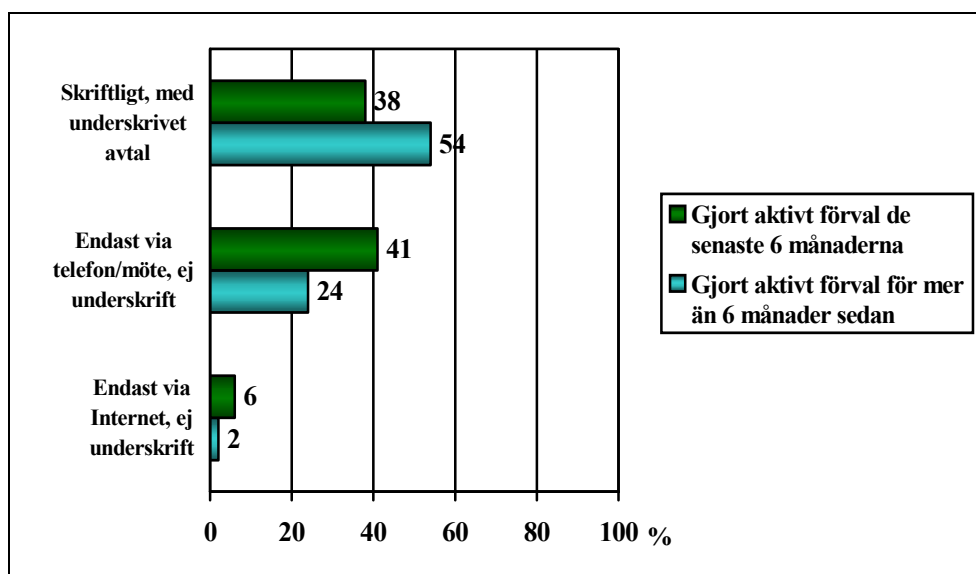
Diagram 18: På vilket sätt slöt hushållet avtal med den förvalsoperatör som du/ni aktivt valde senast?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

De som gjort ett eget, aktivt förval under de senaste sex månaderna uppger i mindre utsträckning att de slutit avtal skriftligt med undertecknande, medan de oftare slutit avtal endast via telefon eller Internet, utan underskrift. Detta kan vara ett resultat av den ökande marknadsföringen via telefon.

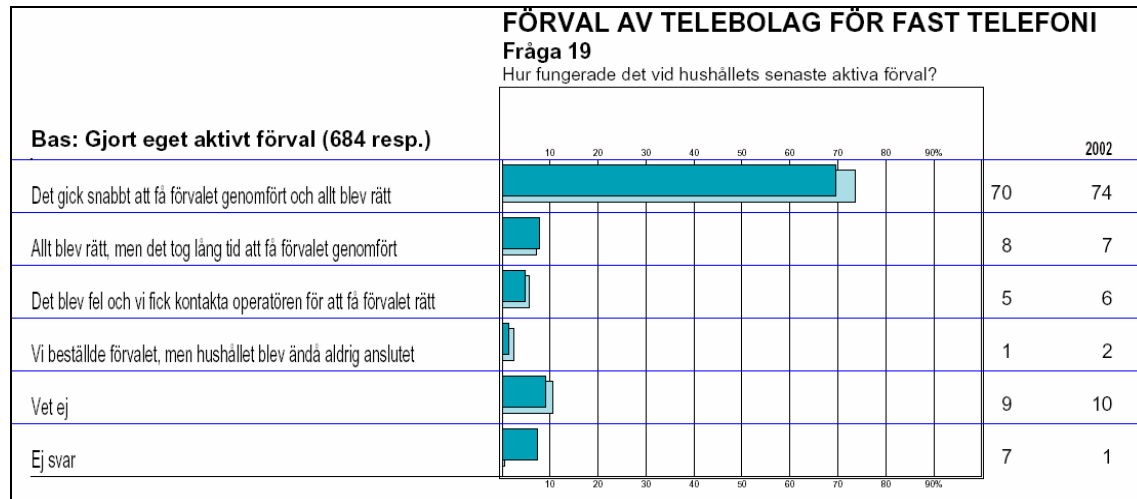
Diagram 19: Sätt att sluta avtal gällande förval efter att man gjort förval.



## Genomförande av förval

De flesta av de som gjort ett förval, 70 procent, tycker att det gick snabbt att få förvalet genomfört och att allt blev rätt. Det är en oförändrad andel jämfört med 2002. Totalt fjorton procent upplevde olika typer av svårigheter vid förvalet.

Diagram 20: Hur fungerade det vid hushållets senaste förval?

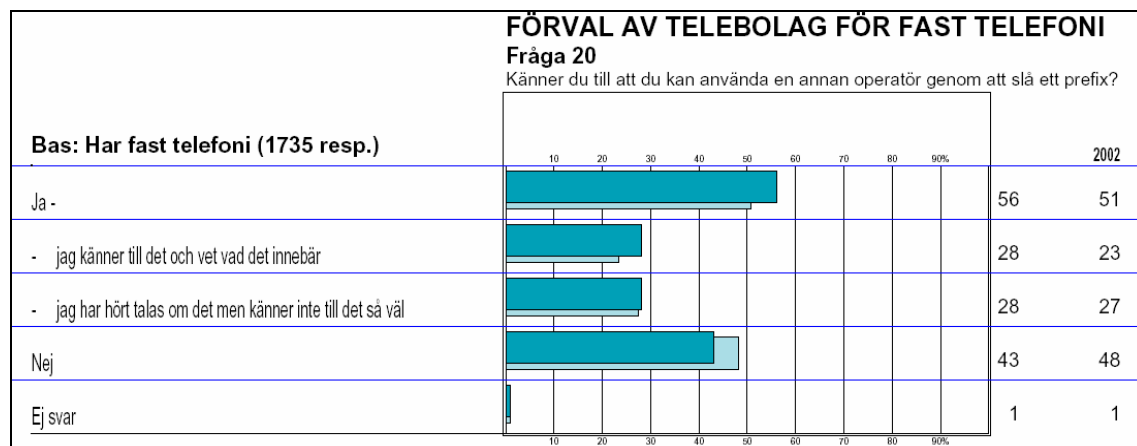


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Kännedom och användande av prefix

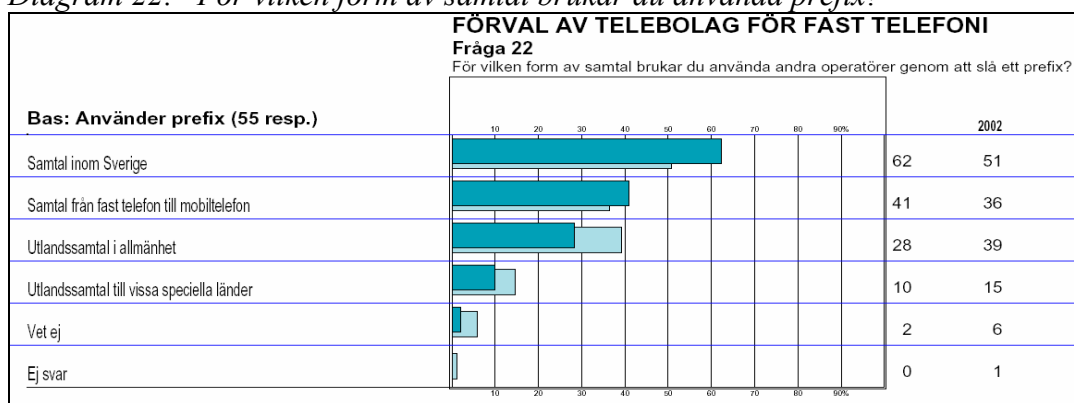
Drygt hälften (56 procent) av de som har fast telefonianslutning känner till att man kan använda andra operatörer genom att slå ett prefix före telefonnumret, detta är en liten ökning jämfört med 2002 (se diagram 21 nedan).

Diagram 21: Känner du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer samtal?



Kännedom om prefix är högre bland de med högre utbildning och högre hushållsinkomst. Den är också mer utbredd bland boende i storstäder. De äldsta (över 60 år) känner till prefix i mindre utsträckning än de yngre. **Av de med kännedom om prefix använder bara 6 procent prefix, dvs cirka tre procent av samtliga med fast telefoni.** Sammanfattningsvis har kännedomen om prefix ökat något, men användandet minskat jämfört med 2002. Att slå prefix är vanligast för samtal inom Sverige (2002 formulerades svarsalternativet som ”nationella samtal), skillnaden mellan 2002 och 2003 är inte statistiskt säkerställd.

Diagram 22: För vilken form av samtal brukar du använda prefix?

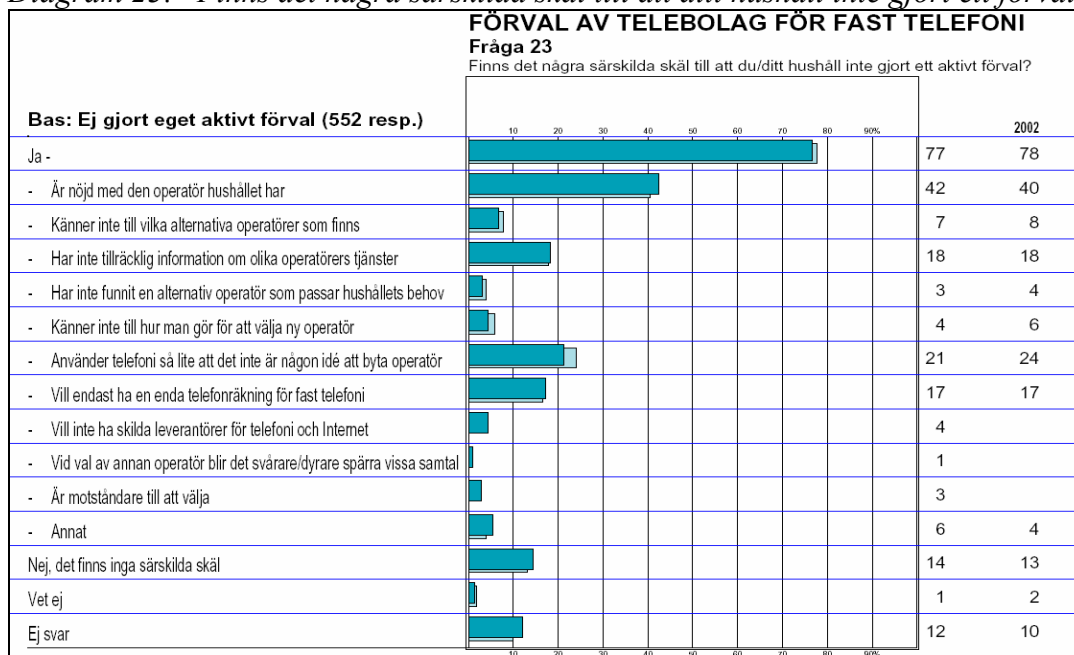


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Varför inget aktivt förval?

De som känner till förvalet men som ändå inte gjort något aktivt förval fick frågan om det finns några särskilda skäl till att hushållet inte gjort ett sådant. Drygt fyra av tio uppger då att de är nöjda med den operatör de har. Flera anger någon form av informationsbrist, främst att man inte har tillräcklig information om olika operatörers tjänster. Ett relativt vanligt skäl till att inte byta operatör är också att man endast vill ha en telefonräkning (se diagram 23 nedan).

Diagram 23: Finns det några särskilda skäl till att ditt hushåll inte gjort ett förval?



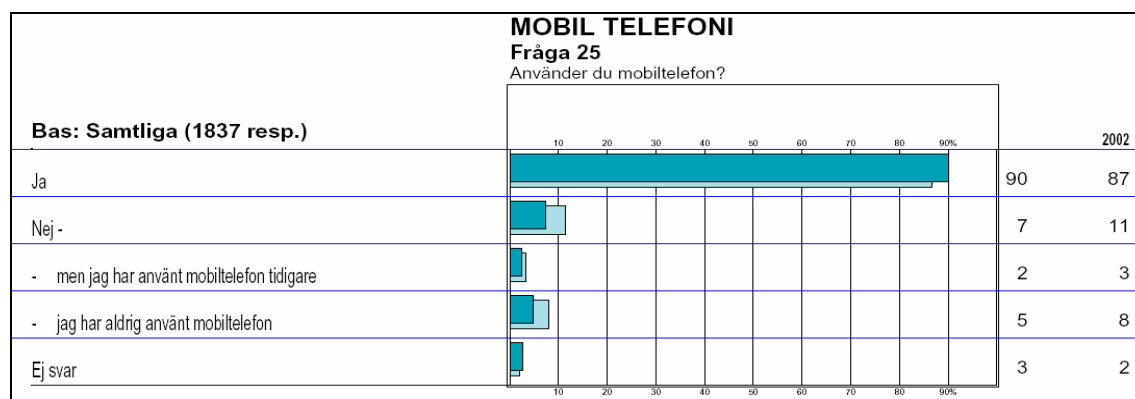
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Mobiltelefoni

### Användning av mobiltelefon

Nittio procent av Sveriges befolkning använder mobil telefoni, en säkerställd ökning från 2002, då andelen var 87 procent. Endast 5 procent uppger att de aldrig gjort det, denna andel har minskat jämfört med 2002, då var den 8 procent (se diagram 24 nedan).

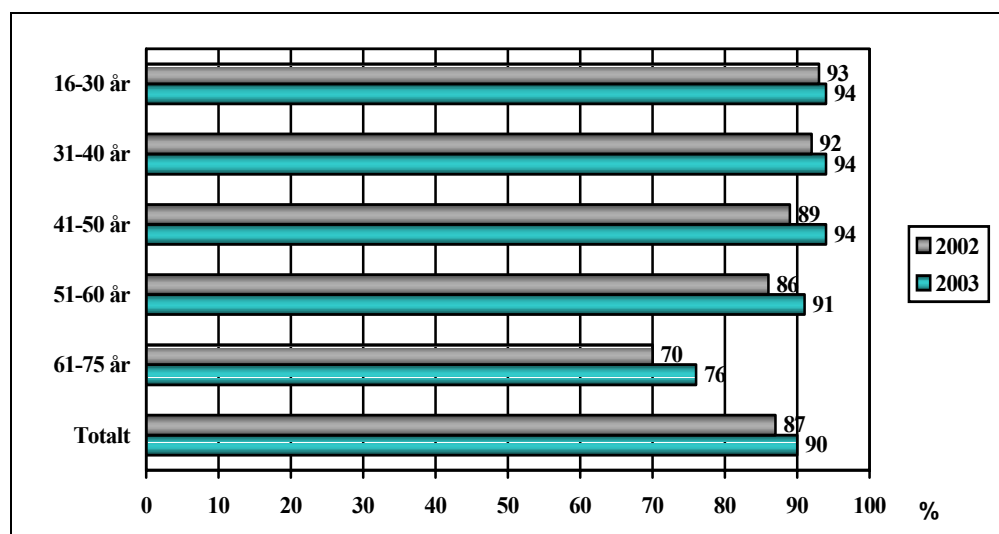
Diagram 24: Använder du mobiltelefon?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Mobiltelefonianvändandet är lika utbrett i alla åldersgrupper med undantag för den äldsta (över 60 år) (se diagram 25 nedan). Användandet ökar med hushållsinkomst och utbildning, däremot är det något mindre utbrett bland första generationens invandrare, i denna grupp är endast 82 procent mobiltelefonanvändare.

Diagram 25: Andel som använder mobiltelefon efter ålder.



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

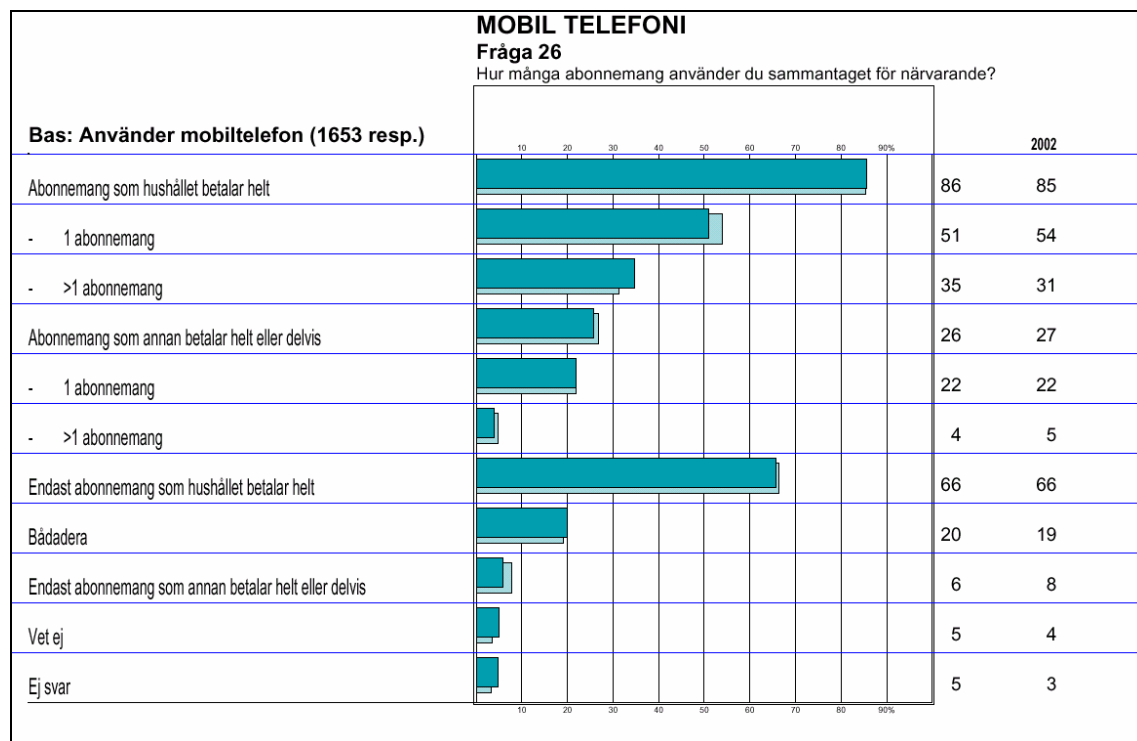
## Betalningsform för mobiltelefoni

Åttiosex procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de har ett eller flera abonnemang som hushållet betalar helt, hela 35 procent av mobiltelefonanvändarna har flera abonnemang.

Tjugosex procent av mobiltelefonanvändarna uppger att de använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis.

Det vanligaste är att man enbart använder abonnemang som hushållet betalar, det uppger 66 procent av mobiltelefonanvändarna. Tjugo procent uppger att de använder både abonnemang som hushållet betalar och abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis. Endast 6 procent uppger att de enbart använder ett abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar (se diagram 26 nedan).

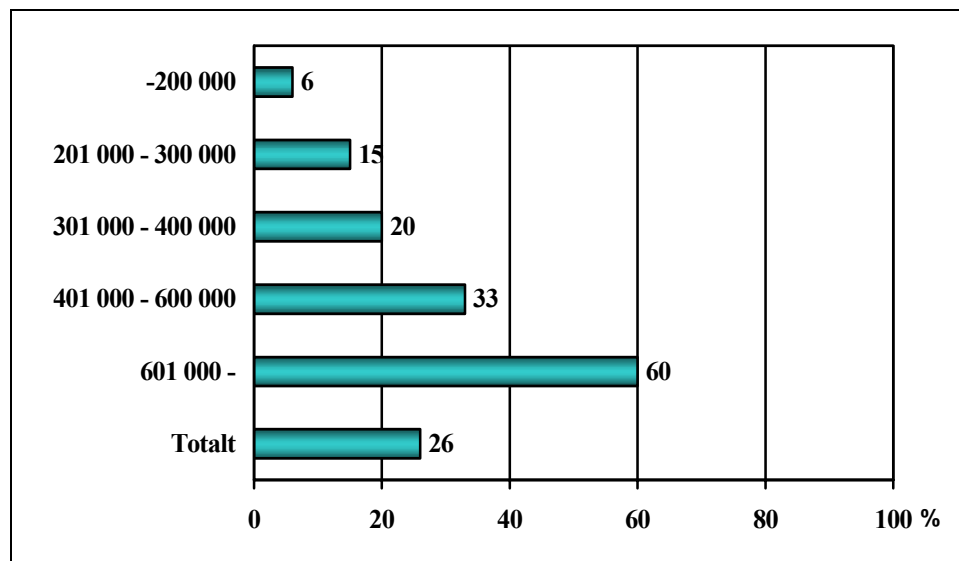
Diagram 26: Hur många abonnemang använder du sammantaget?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

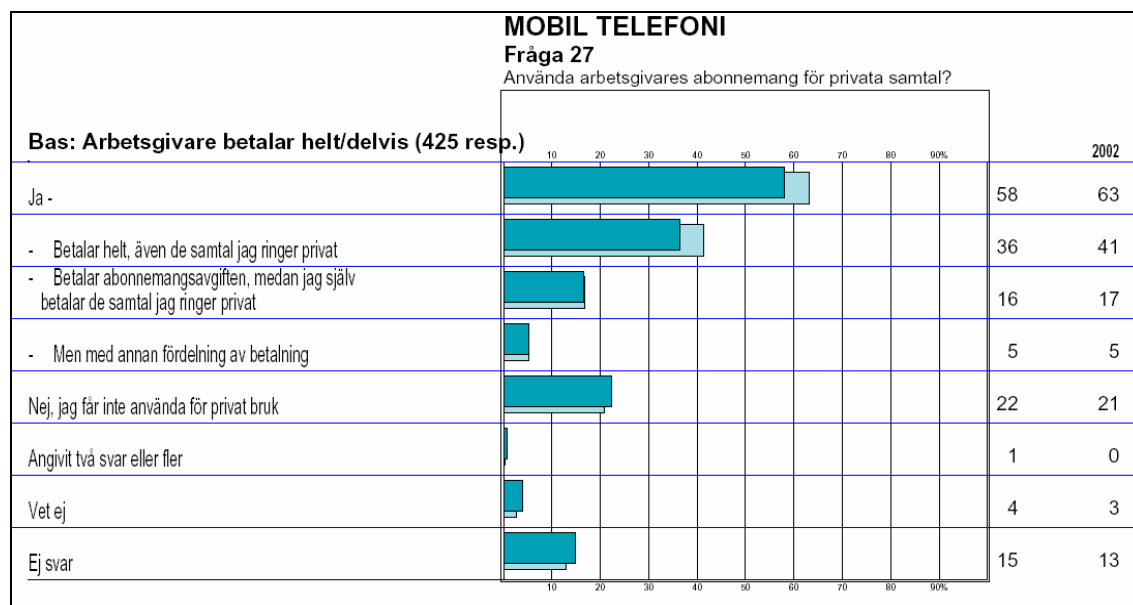
Notera att abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis är vanligare bland män, egna företagare och tjänstemän och bland de med högre utbildning och högre hushållsinkomster, även storstadsbor har oftare denna lösning än de som bor i mindre städer/tätorter eller glesbygd (se diagram 27 nedan).

Diagram 27: *Andel med abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis efter hushållsinkomst*



Knappt 6 av 10 av de som har ett abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis har möjlighet att använda abonnemanget för privata samtal. De flesta av dessa får även sina privata samtal betalda (se diagram 28 nedan).

Diagram 28: *Har du möjlighet att använda något av dina abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal?*



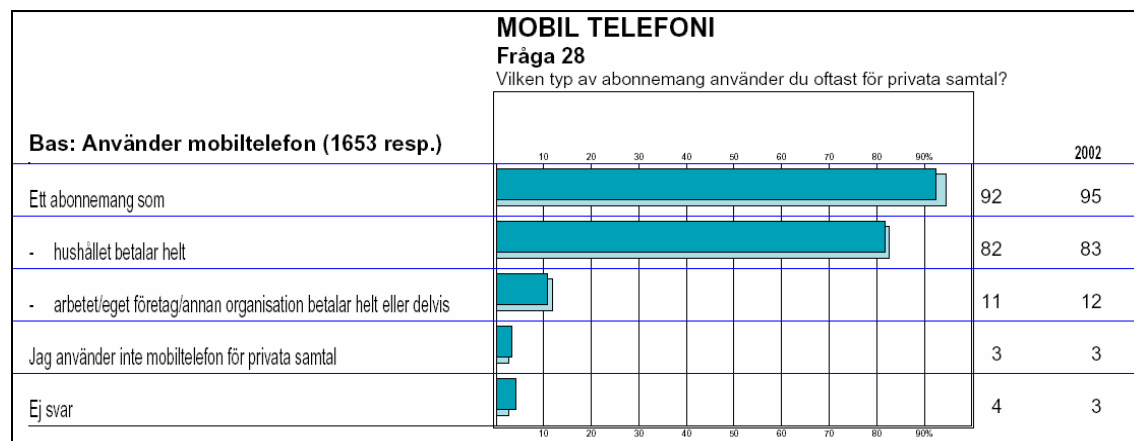
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.



## Typ av abonnemang för privata samtal

För privata samtal använder de allra flesta av mobiltelefonanvändarna, 82 procent, oftast ett abonnemang som hushållet betalar helt (se diagram 29 nedan).

Diagram 29: Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal?



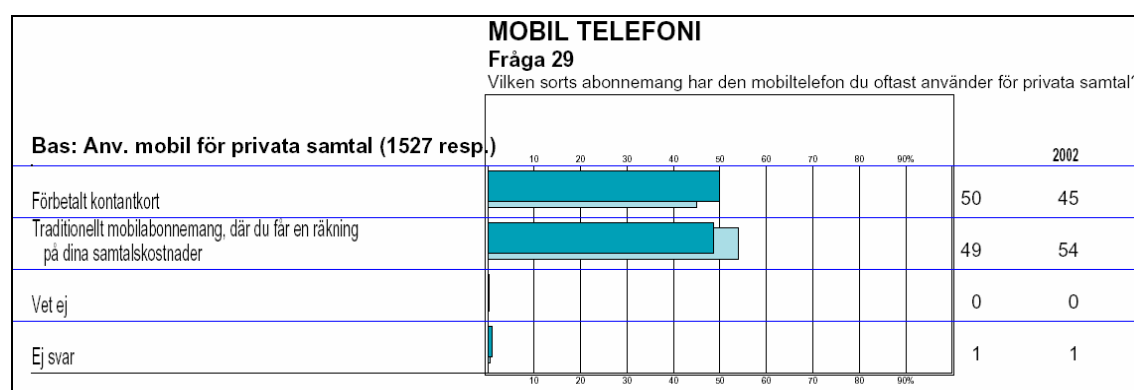
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

I de påföljande frågorna som redovisas nedan ingår endast svar från de som använder mobiltelefon för privata samtal. De får bedöma det abonnemang man oftast använder för privata samtal.

## Betalningsform för privata samtal via mobiltelefon

Vad gäller betalningsformen för privata samtal använder knappt hälften av de som använder telefonen för privata samtal traditionellt mobilabonnemang. Detta är en lägre andel än 2002. Andelen som använder förbetalt konantkort har i stället ökat ( se diagram 30 nedan).

Diagram 30: Vilket sorts abonnemang har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?



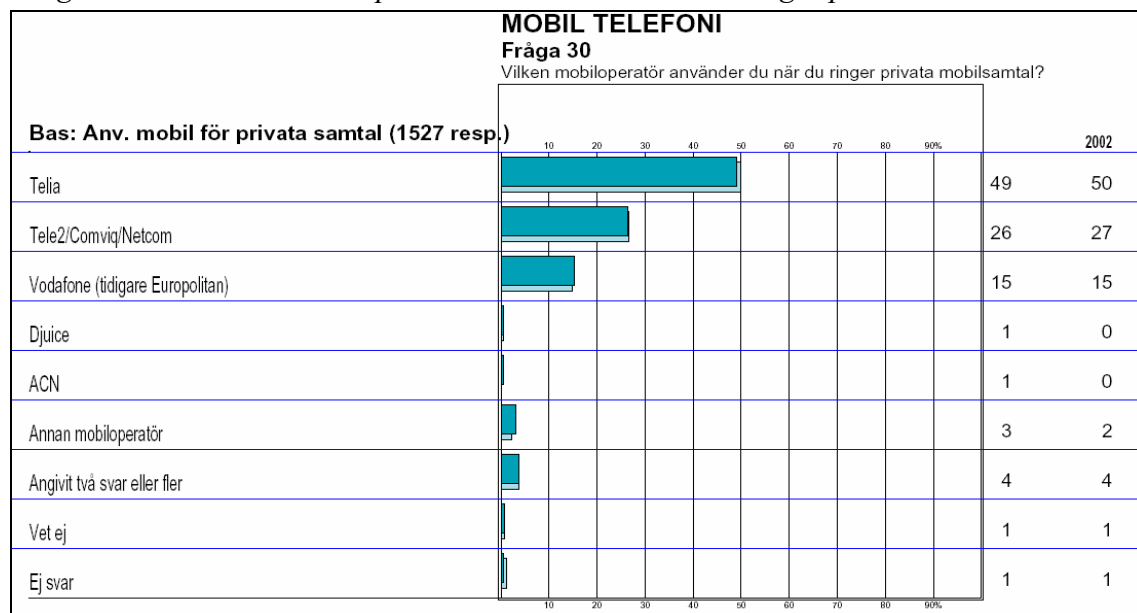
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Bland de som har ett abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis har 86 procent abonnemang, medan denna andel endast är 44 procent bland de vars hushåll betalar samtalen helt. Kontantkort är vanligare som betalningsform för privata samtal bland de yngsta och de äldsta samt bland de med lägre hushållsinkomster. En orsak till detta är att det är färre i dessa grupper som har sina privata samtal betalda av arbetsgivare/eget företag/annan organisation.

### Huvudsaklig operatör för mobil telefoni (privata samtal)

Den vanligaste operatören inom mobiltelefoni är precis som 2002 Telia, följt av Tele2/Comviq/Netcom och Vodafone. Marknaden har inte rört sig nämnvärt jämfört med 2002 (se diagram 31 nedan).

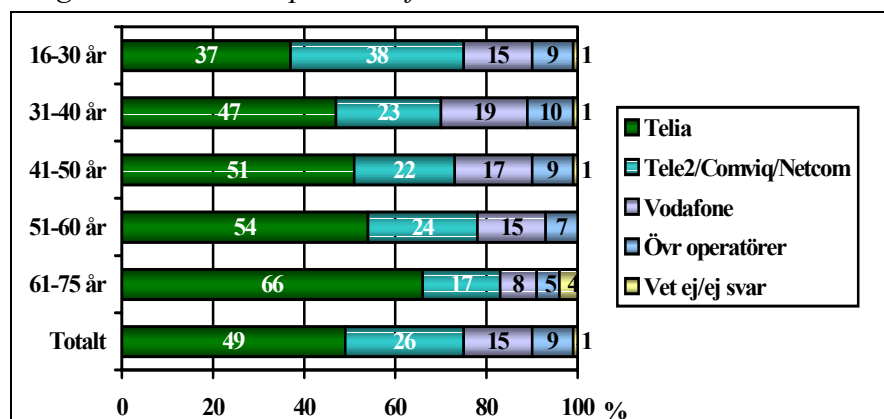
Diagram 31: Vilken mobiloperatör använder du när du ringer privata mobilsamtal?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

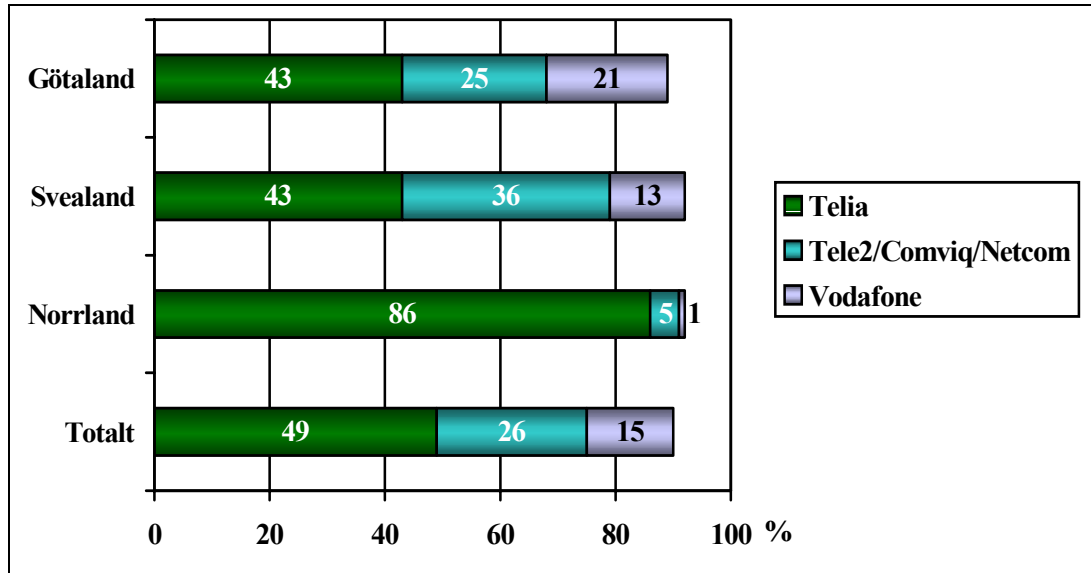
Telia är särskilt vanlig som operatör bland de äldsta (över 60 år). Telia är också den vanligaste operatören i alla åldersgrupper utom i den yngsta där Tele2/Comviq/Netcom används av lika många som Telia (se diagram 32 nedan).

Diagram 32: Mobiloperatör efter ålder



Det är vanligare att använda Telia bland de svenskar som saknar utländsk bakgrund än bland de som har utländsk bakgrund. Telia som operatör är också vanligare bland företagare. Vilken operatör man använder varierar kraftigt med olika delar av landet. I Norrland dominerar Telia, medan Tele2/Comviq/Netcom är vanligare i Svealand än i både Götaland och Norrland. Vodafone har sin starkaste ställning i Götaland ( se diagram 33 nedan).

Diagram 33: De dominerande mobiloperatörerna för privata samtal efter del av Sverige.



### Bedömning av mobiloperatör

Två av tre (64 procent) av mobiltelefonanvändarna är nöjda med sin mobiloperatör, ungefär lika stor andel som för den fasta telefonin och även samma andel som 2002. Det är ingen skillnad mellan operatörerna i detta avseende.

Respondenterna fick även ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken för operatören. Precis som för fast telefoni varierar andelen som instämmer i olika påståenden med vilken operatör man har. Telia kännetecknas enligt användarna av ett mobilnät med god täckning, men får klart svagare omdömen om prissättning respektive erbjudanden om subventionerad mobiltelefon.

De alternativa operatörerna får jämfört med de tre etablerade tydligt bättre omdömen vad gäller prissättning samt att man erbjuder ett abonnemang som ”passar just mina behov”. Noter att Tele2/Comviq/Netcom i större utsträckning än Telia och Vodafone anses ha låga priser jämfört med andra operatörer och också låga samtalspriser.

Tabell 4: Andel som instämmer i påståenden om sin huvudsakliga mobiloperatör.

Påstående	Andel som instämmer i %			
	Telia n=748	Tele2/ Comviq/ Netcom n=404	Voda- fone n=233	Övriga opera- törer n=66
Välkänd och etablerad på marknaden	93	91	92	49
Ett mobilnät som har god täckning	80	52	56	63
Låga priser jämfört med andra operatörer	8	29	11	50
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	9	33	21	44
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	7	16	17	19
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	41	48	44	67
Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	23	25	23	31
Lättläst och överskådlig telefonräkning	40	34	45	45
Väl fungerande kundtjänst	40	35	46	45
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	18	28	15	28
Andel som är nöjd med sin operatör	65	64	64	70

n= antal respondenter som angivit respektive operatör

En analys av vilka aspekter på operatören för mobil telefoni som har störst betydelse för helhetsomdömet, dvs hur nöjd man är sammantaget med sin operatör, visar att det främst är *erbjudande av en typ av abonnemang som passar mina behov, väl fungerande kundtjänst och lägre priser jämfört med andra operatörer* som har starka positiva samband med helhetsomdömet om operatören. Att vara välkänd och etablerad på marknaden har lågt samband med helhetsomdömet. (Korrelationsanalys har använts, sambandet kan variera mellan ett och minus ett.)

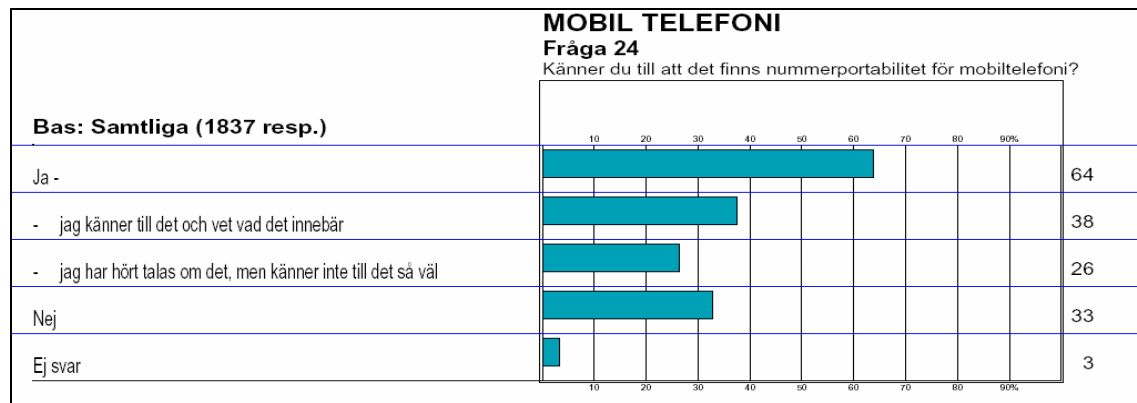
Tabell 5: Olika aspekters samband med helhetsomdöme om huvudsaklig operatör för mobiltelefoni.

Påstående	Samband med helhetsomdöme om operatören
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	0,48
Väl fungerande kundtjänst	0,47
Låga priser jämfört med andra mobiloperatörer	0,45
Lättläst och överskådlig telefonräkning	0,38
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	0,40
Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	0,37
Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	0,36
Ett mobilnät som har god täckning	0,35
Välkänd och etablerad på marknaden	0,17

### Nummerportabilitet för mobil telefoni

I avsnittet om mobil telefon ställdes en fråga till hela Sveriges befolkning (även till dem som inte använder mobiltelefon) om man känner till nummerportabiliteten för mobil telefoni, dvs att man har möjlighet att behålla sitt gamla telefonnummer även då man byter mobiloperatör. Två av tre uppger att man känner till den, det är dock bara 38 procent som vet vad det innebär (se diagram 34 nedan).

Diagram 34: Känner du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni?



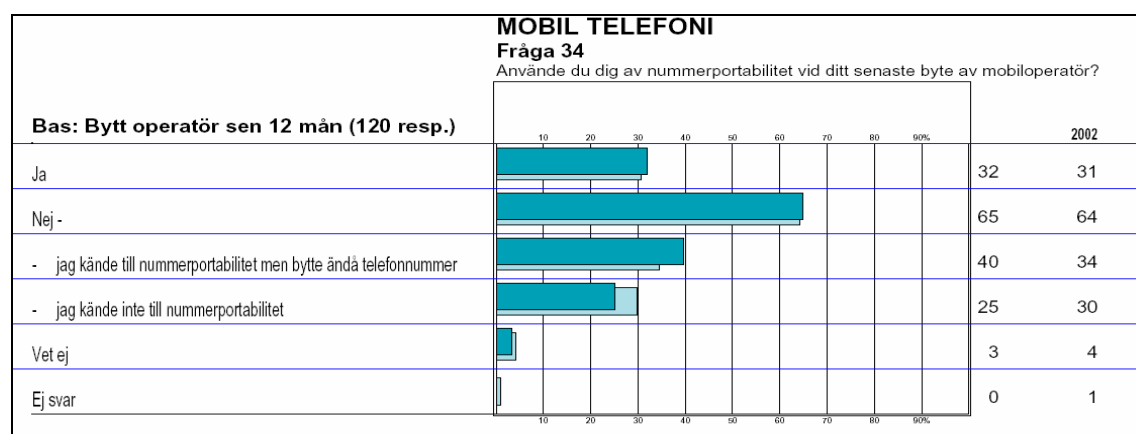
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Byte av mobiloperatör

Endast 8 procent av de som använder mobiltelefon för privata samtal har bytt operatör under de senaste 12 månaderna, det är en oförändrad andel jämfört med 2002. Det är vanligare bland de yngre (16-40 år), bland de som bor i storstäder och de med traditionellt abonnemang.

Av de som har bytt operatör har en minoritet, drygt tre av tio, använt sig av nummerportabilitet, dvs möjligheten att behålla sitt telefonnummer vid byte av operatör. Detta är en oförändrad andel jämfört med 2002. Av de som inte gjort det framgår att ungefär fyra av tio inte kände till nummerportabiliteten vid bytet, skillnaden mellan 2002 och 2003 är inte statistiskt säkerställd ( se diagram 35 nedan).

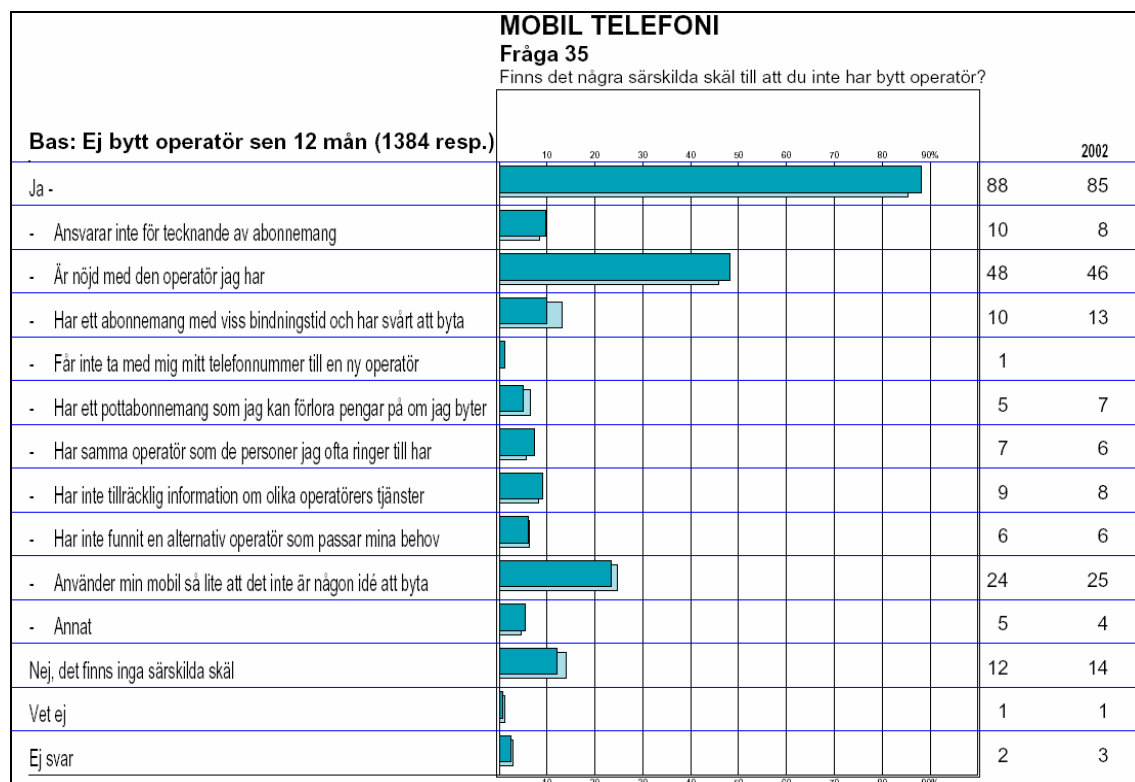
Diagram 35: Använde du dig av nummerportabilitet vid ditt senaste byte av mobiloperatör?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Av de som inte bytt operatör det senaste året uppger hälften att skälet är att man är nöjd med den operatör man har. En av fyra använder telefonen så lite att de inte anser att det är någon idé att byta operatör, ett ganska vanligt skäl är också att man har abonnemang med en viss bindningstid och att det därför är svårt att byta (se diagram 36 nedan).

Diagram 36: Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

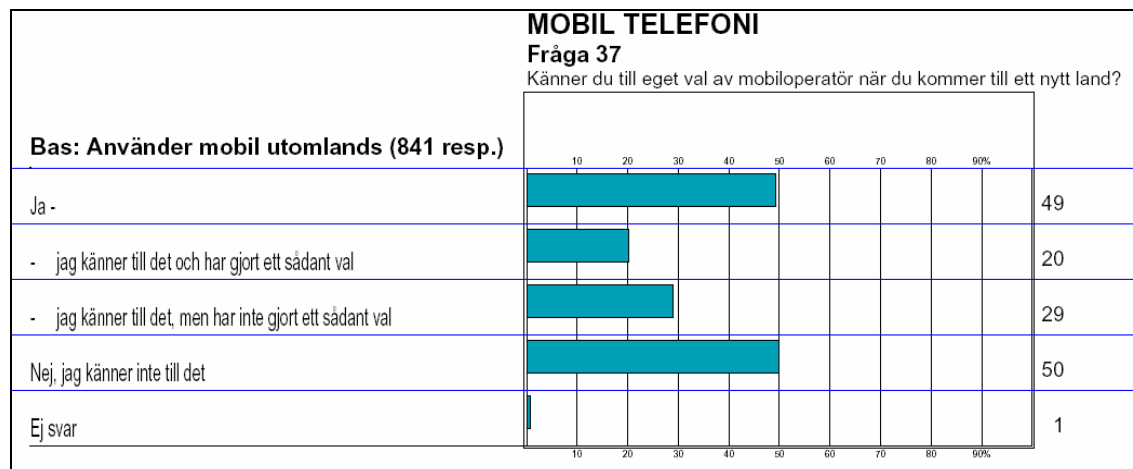
### Användning av mobiltelefon för utlandssamtal eller utomlands

I år ställdes ett antal nya frågor i undersökningen angående användning av mobilen utomlands eller för utlandssamtal.

Drygt hälften (55 procent) av alla som använder mobiltelefonen för privata samtal, uppger att de använder mobiltelefonen utomlands, 7 procent gör det ofta. Användning utomlands är något vanligare bland män än bland kvinnor, bland företagare och tjänstemän och bland de med högre hushållsinkomst. Användandet utomlands ökar också beroende på utbildningsnivå och är vanligare bland de som bor i storstäder än bland de som bor i mindre städer/tätorter eller i glesbygd. Vidare använder de som har fast abonnemang respektive de som har Vodafone som operatör mobiltelefonen utomlands oftare än de som har kontantkort eller någon annan operatör än Vodafone.

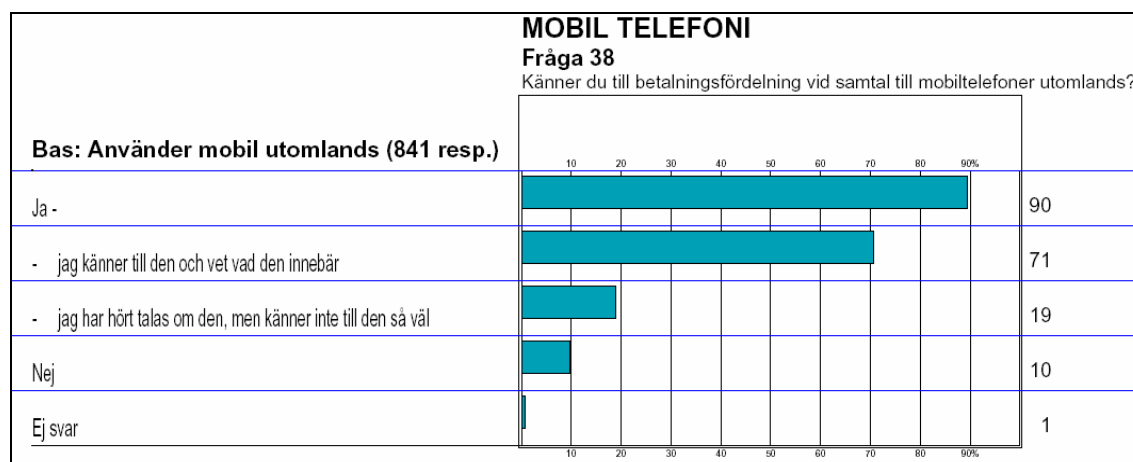
Hälften av de som använder mobiltelefon utomlands uppger att de känner till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör de vill använda när de kommer till ett nytt land, men endast 20 procent har gjort ett sådant val (se diagram 37 nedan).

Diagram 37: *Känner du till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör du vill använda när du kommer till ett nytt land?*



Däremot är det mera känt bland de som använder mobiltelefon utomlands att de själva får betala en del av samtalet om någon ringer upp när de befinner sig utomlands. Det känner 90 procent till och de flesta väl (se diagram 38 nedan).

Diagram 38: *Om någon ringer upp din mobiltelefon när du befinner dig utomlands, får du betala en del av samtalet. Känner du till denna betalningsfördelning vid samtal till mobiltelefoner utomlands?*

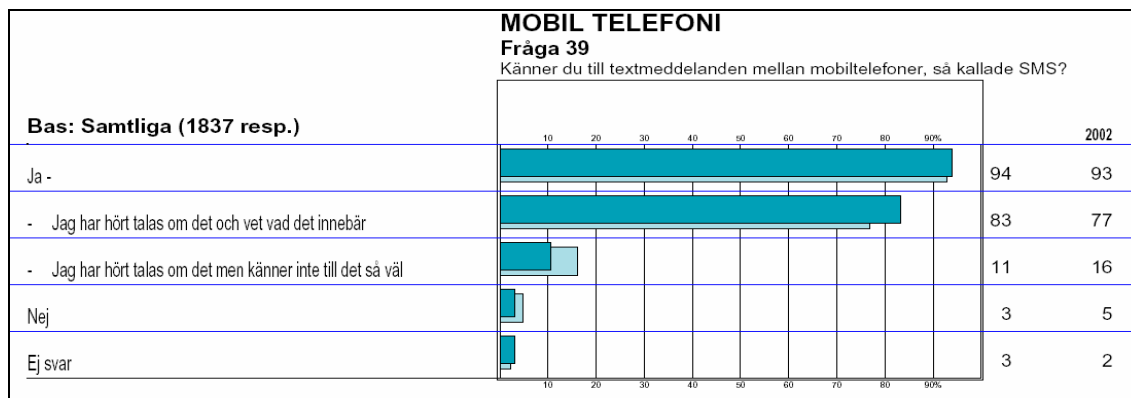


### Kännedom om SMS

Till samtliga i Sveriges befolkning ställdes frågan om man känner till att det är möjligt att skicka textmeddelanden mellan mobiltelefoner, så kallad SMS. Drygt 9 av 10, 94 procent känner till detta, endast 3 procent svarar nej, denna andel är lägre än 2002. Graden av kunskap har också ökat jämfört med 2002, det är hela 83 procent i år som säger att man känner till vad SMS innebär, jämfört med 77 procent 2002 (se diagram 39 nedan). Kännedomen om SMS är lägre bland äldre (över 60 år), grundskoleutbildade och bland dem med lägre hushållsinkomster.



Diagram 39: *Känner du till att det är möjligt att skicka textmeddelanden mellan mobiltelefoner, så kallade SMS?*

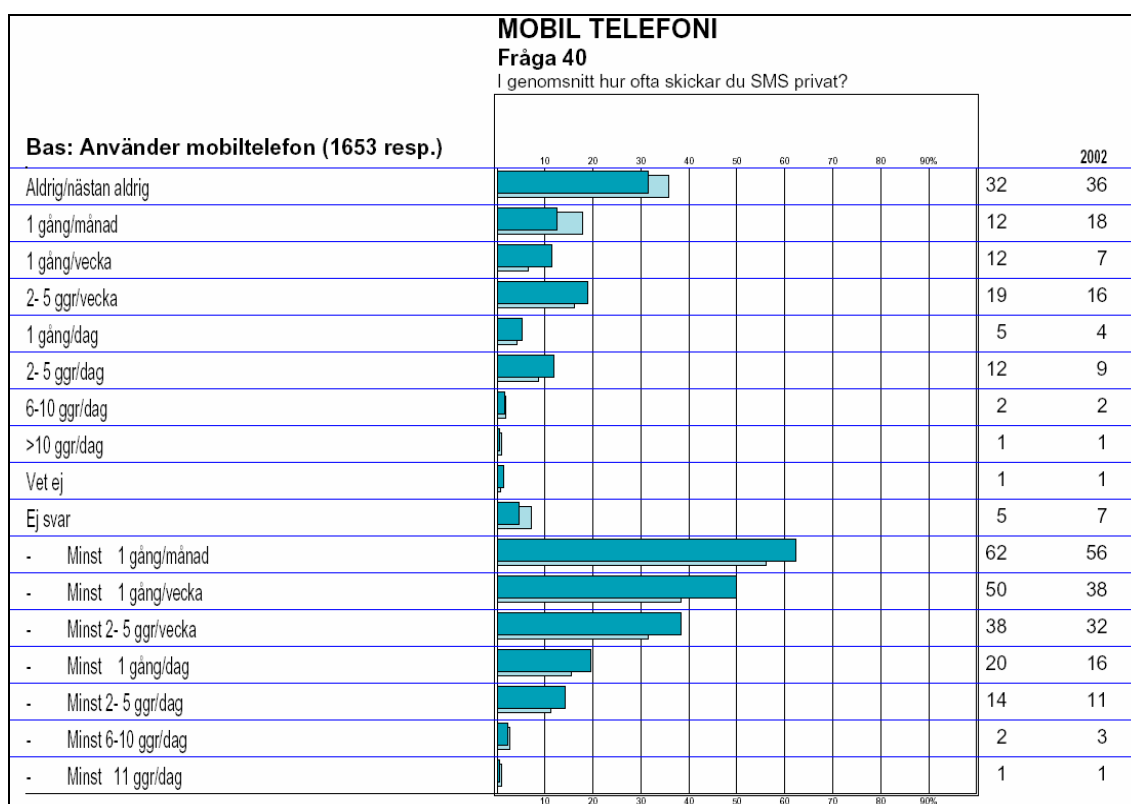


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Användande av SMS

Bland de som använder mobiltelefon för privata samtal är det bara 32 procent som uppger att de aldrig eller nästan aldrig använder SMS, andelen har minskat något jämfört med 2002. Användandet bland dem som skickar SMS har ökat något, 20 procent använder tjänsten minst en gång om dagen (se diagram 40).

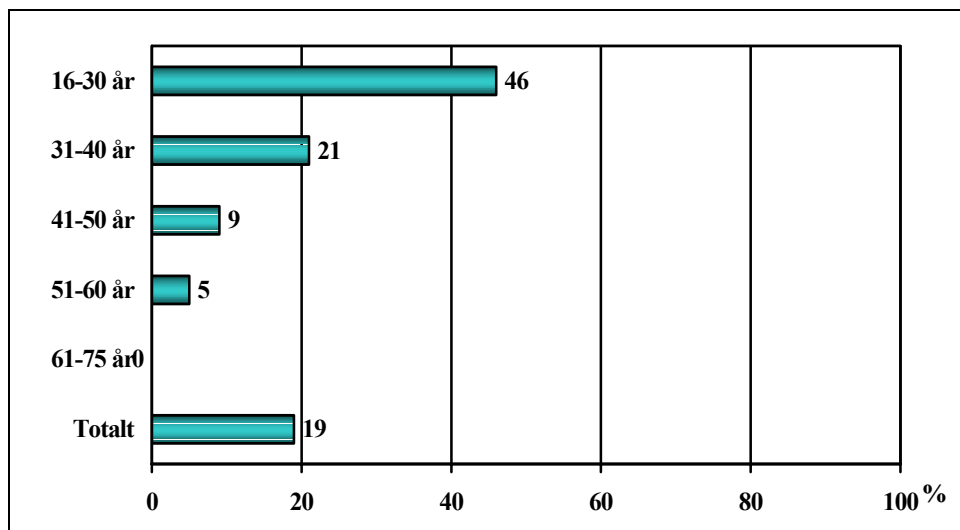
Diagram 40: *I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?*



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Användandet av SMS är betydligt mer utbrett bland de yngsta, i denna grupp skickar nästan hälften SMS minst en gång om dagen (se diagram 41 nedan).

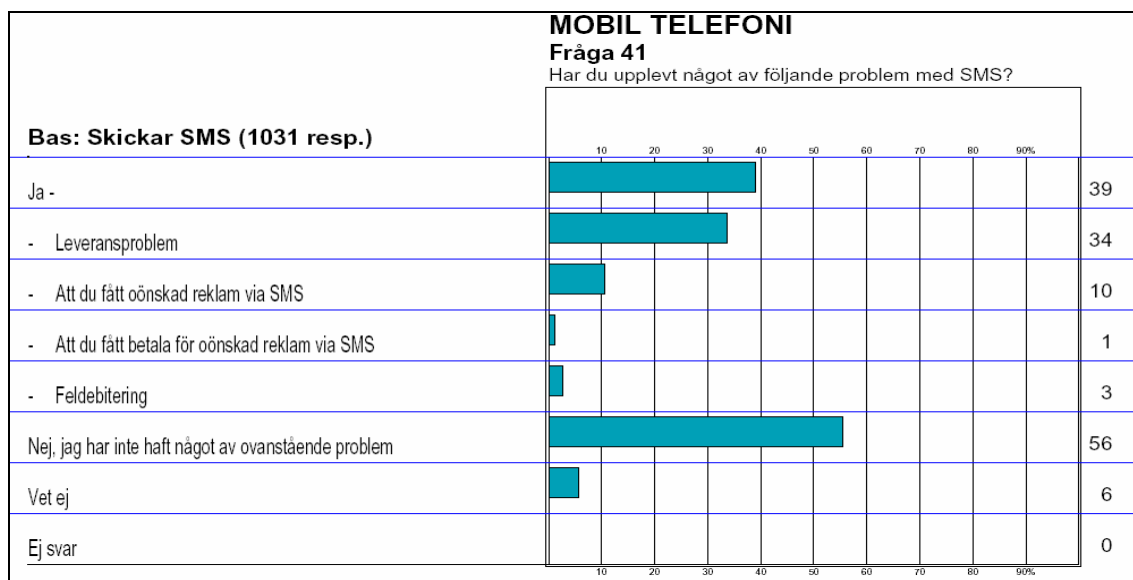
Diagram 41: Andel som skickar SMS minst en gång per dag efter ålder.



Användare med utländsk bakgrund skickar SMS oftare än de som inte har utländsk bakgrund, liksom storstadsbor jämfört med boende i mindre stad/tätort eller glesbygd, de med högre utbildning skickar SMS oftare jämfört med dem med grundskoleutbildning.

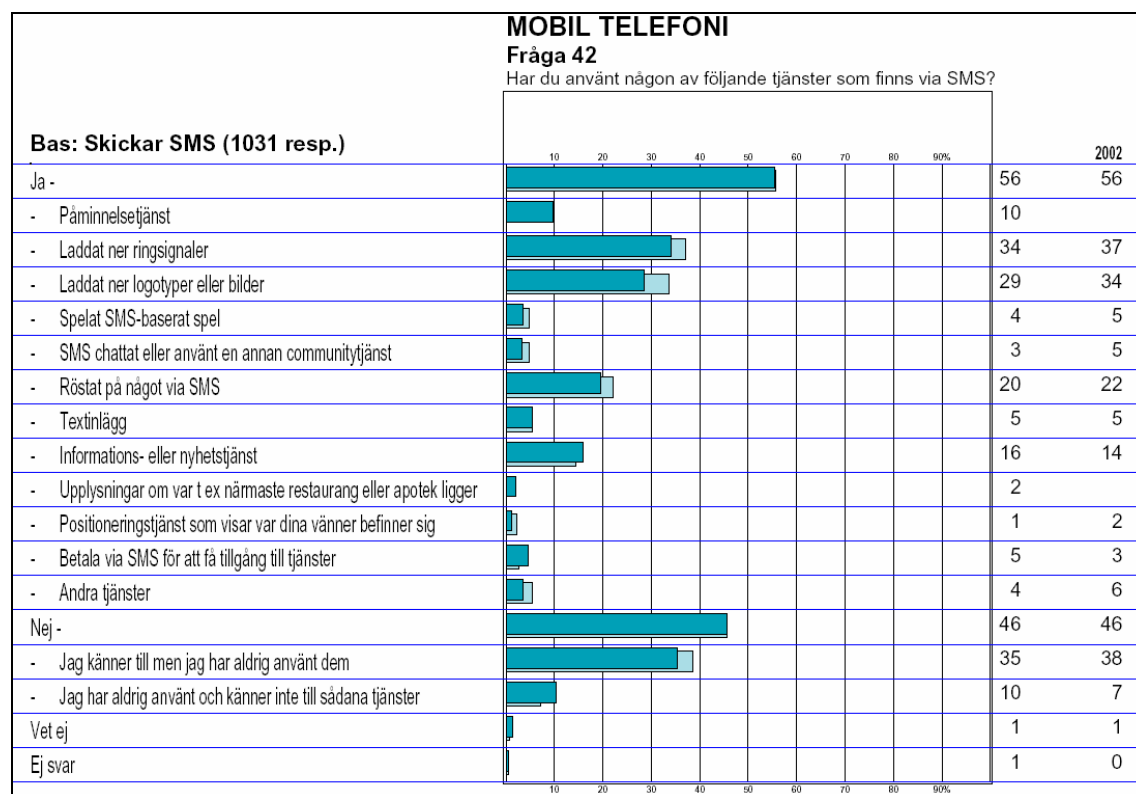
I årets undersökning ställdes också en fråga om man har upplevt några problem vid användandet av SMS. Nästan fyra av 10 av de som skickar SMS uppger att de haft sådana. Det vanligaste problemet är leveransproblem (t ex att SMS inte kommit fram eller blivit försenat), följt av att man får oönskad reklam via SMS. Problemen upplevs som vanligare bland de som använder SMS ofta ( se diagram 42 nedan).

Diagram 42: Har du upplevt något av följande problem med SMS?



De innehållstjänster som finns tillgängliga via SMS har använts av drygt hälften av de som skickar SMS, den vanligaste tjänsten att använda är att ladda ner ringsignaler, logotyper eller bilder. Därefter följer att man röstat på något via SMS, till exempel i TV- eller radioprogram. Användandet av innehållstjänster är vanligast bland yngre (16-25) och bland de som ofta använder SMS generellt (se diagram 43 nedan).

Diagram 43: Har du använt någon eller några av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via SMS?



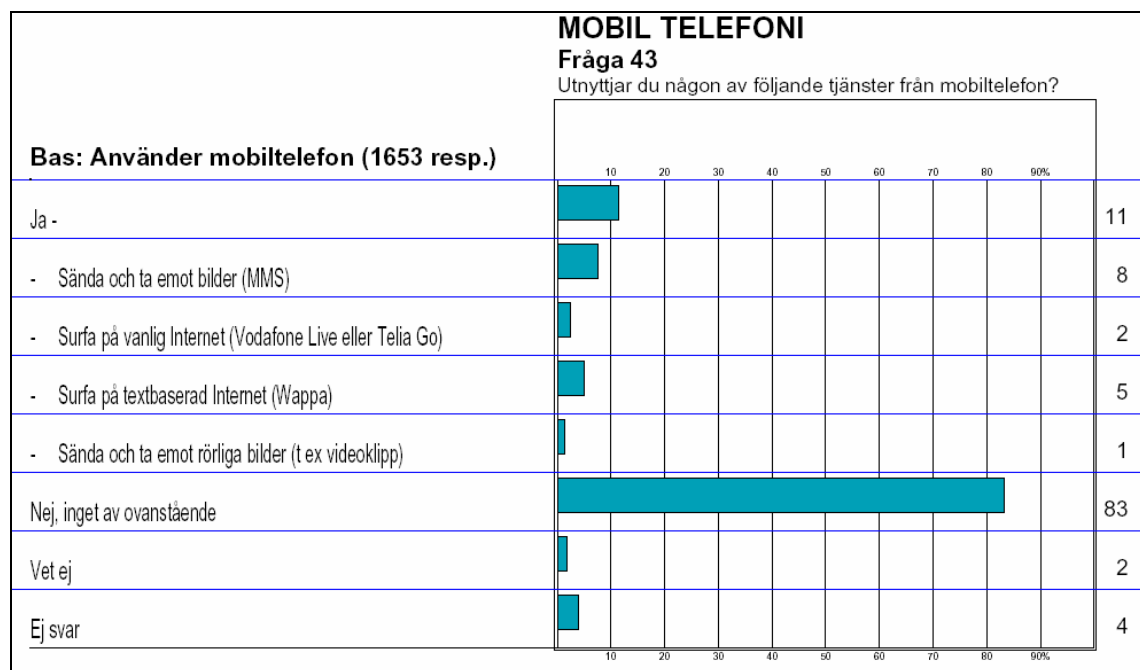
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Andra tjänster via mobiltelefonen

I år ställdes också frågor om andra tjänster via mobiltelefon, som att skicka och ta emot bilder eller rörliga bilder samt att surfa. Elva procent totalt av alla mobiltelefonanvändare använder dessa tjänster, varav den vanligaste är att sända och ta emot bilder (åtta procent). Användandet av tjänsterna är vanligare bland yngre, storstadsbor, högutbildade och höginkomsttagare, men också bland dem med utländsk bakgrund. Vidare är det mer utbrett bland de som har fast mobiltelefonabonnemang och bland de vars samtal betalas helt eller delvis av arbetsgivare/eget företag/annan organisation.

Nio procent av de som använder mobiltelefon tror att de kommer att skaffa en mobiltelefon från vilken de kan utföra någon av de aktuella tjänsterna inom de närmaste 3 månaderna. Det är vanligare bland de yngre, bland de med utländsk bakgrund, bland de med de högsta hushållsinkomsterna samt bland storstadsbor. Det är också vanligare bland de som får sina samtal betalda helt eller delvis av arbetsgivare/eget företag/annan organisation.

Diagram 44: *Utnyttjar du någon av följande tjänster från den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?*

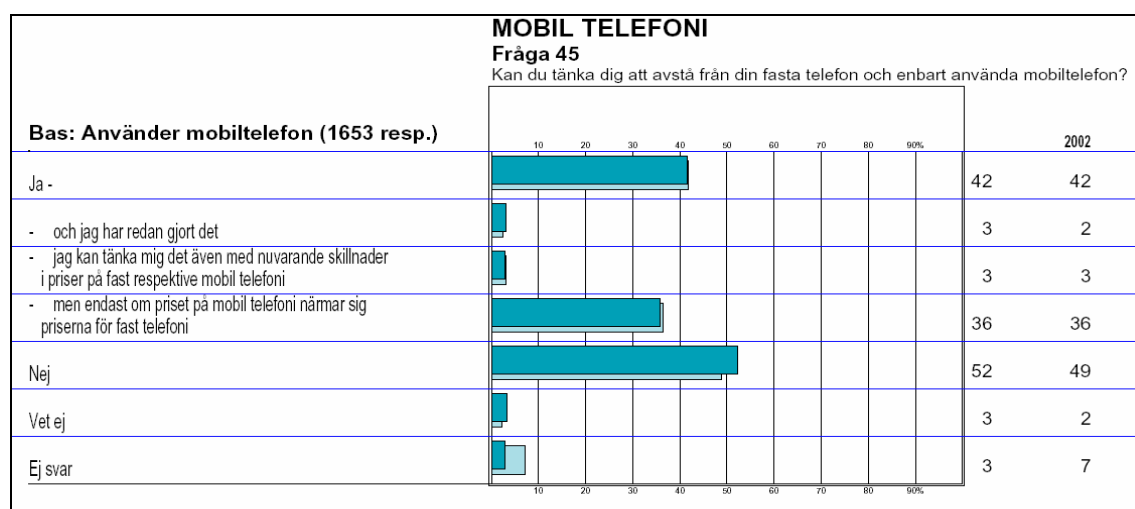


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Attityder till mobiltelefon jämfört med fast telefoni

Drygt 40 procent av de som använder mobiltelefon för privata samtal uppger att de inte kan tänka sig att avstå från sin fasta telefon, samma andel som 2002. Drygt fyra av 10 kan tänka sig att gå över till enbart mobiltelefon, men för de flesta av dessa gäller det endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni (se diagram 45 nedan).

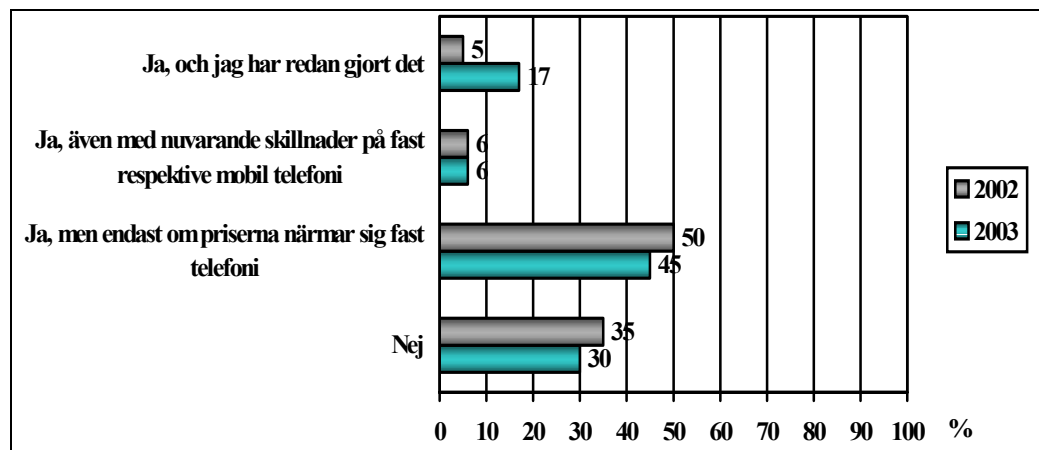
Diagram 45: *Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och endast använda mobil telefon?*



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Bland de som bor i hushåll med endast yngre medlemmar (16-25 år) är stödet för mobiltelefoner massivt. Hela 17 procent uppger i årets undersökning att de redan har avstått från den fasta telefonen, två av tre totalt kan tänka sig att avstå från fast telefonanslutning (se diagram 46 nedan).

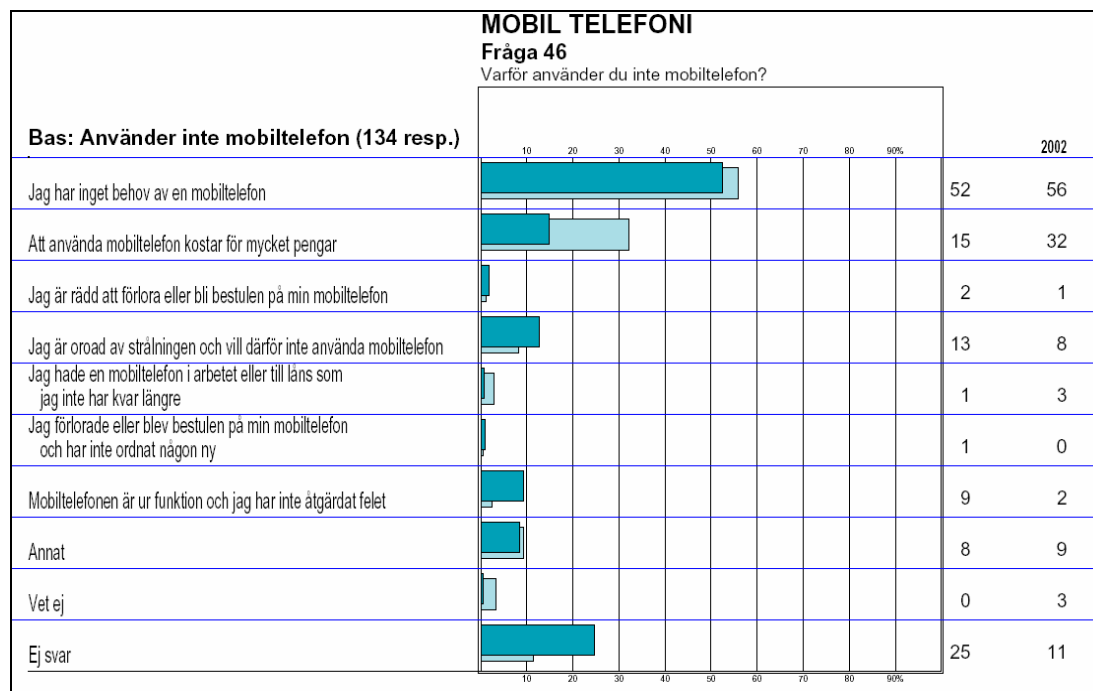
Diagram 46: Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och endast använda mobiltelefon? Hushåll med endast medlemmar mellan 16 och 25 år.



### Varför används inte mobiltelefon?

Bland de som inte använder mobiltelefon, 14 procent i hela befolkningen, uppger drygt hälften att de inte har något behov av mobiltelefon. Ett annat vanligt skäl är att det kostar för mycket att använda mobiltelefon, men detta skäl var vanligare 2002. En orsak som är vanligare nu än 2002 är att mobiltelefonen man äger är ur funktion och att man inte åtgärdat felet.

Diagram 47: Varför använder du inte mobiltelefon?



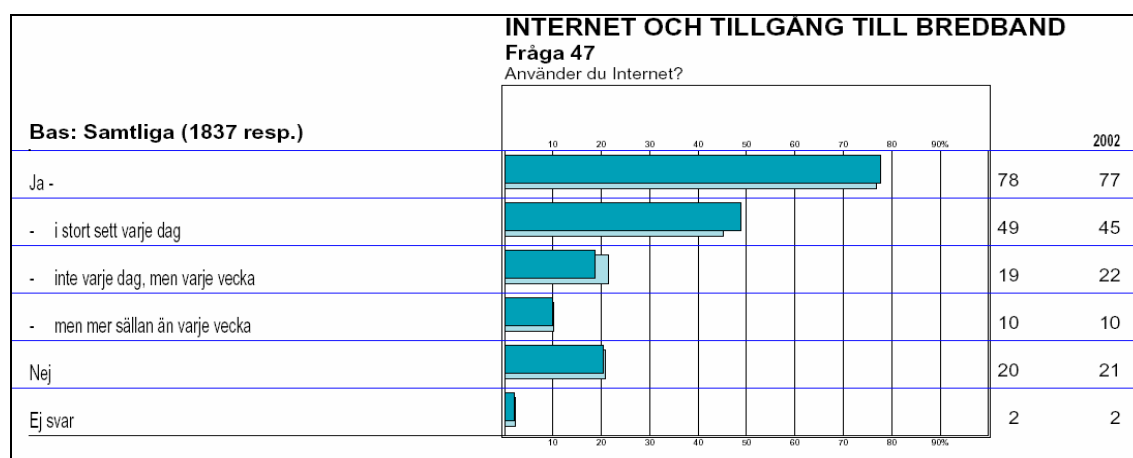
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Internet och bredband

### Internetanvändning

En stor andel, 78 procent av Sveriges befolkning, uppger att de använder Internet (inkluderat både användning privat och i arbetet), det är samma andel som 2002. Något fler i årets undersökning uppger att de använder Internet i stort sett varje dag, 49 procent jämfört med 45 procent 2002 (se diagram 48 nedan).

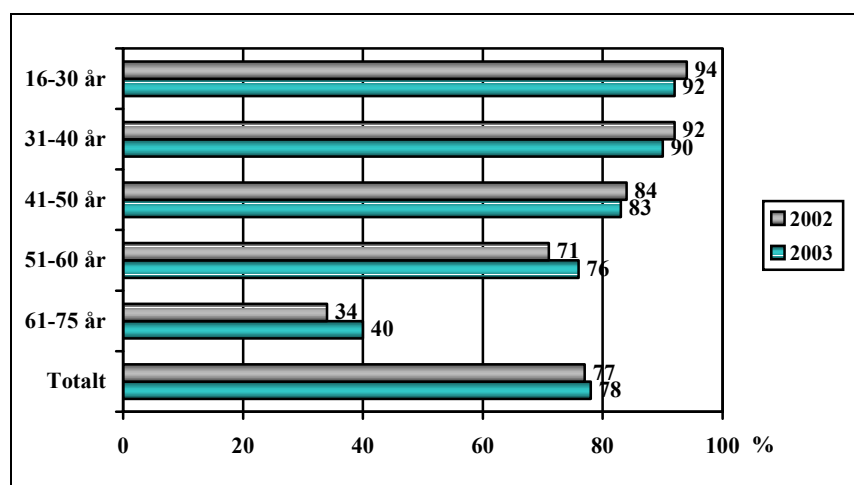
Diagram 48: Använder du Internet? (Räkna både användning privat och i arbetet.)



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Användningen av Internet avtar med ålder, notera dock att användandet av Internet ökat i de två äldsta åldersgrupperna jämfört med 2002 (se diagram 49 nedan). Andelen som använder Internet är större än genomsnittet bland män, storstadsbor och bland de med högre utbildning respektive högre hushållsinkomst.

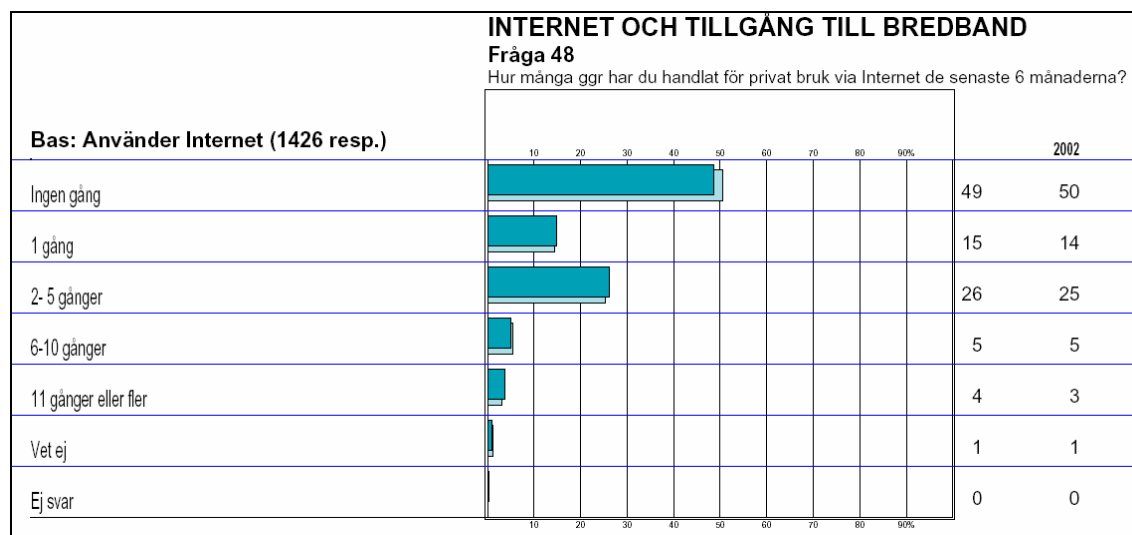
Diagram 49: Andel som använder Internet efter ålder.



## E-handel

Av de som använder Internet uppger knappt hälften att de handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet under de senaste 6 månaderna. Det är en oförändrad andel jämfört med 2002.

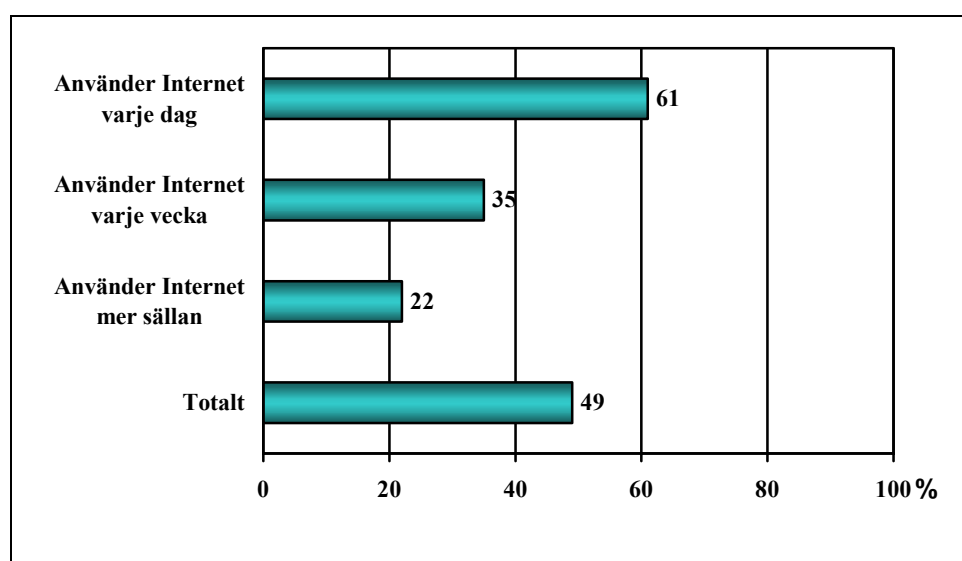
Diagram 50: Hur många gånger har du handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet under de senaste 6 månaderna.



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

De som handlar via Internet oftare än genomsnittet är män, yngre (16-40 år), de med de högsta hushållsinkomsterna, högskoleutbildade och egna företagare. Det är också mer utbrett bland de som använder Internet ofta (se diagram 51 nedan).

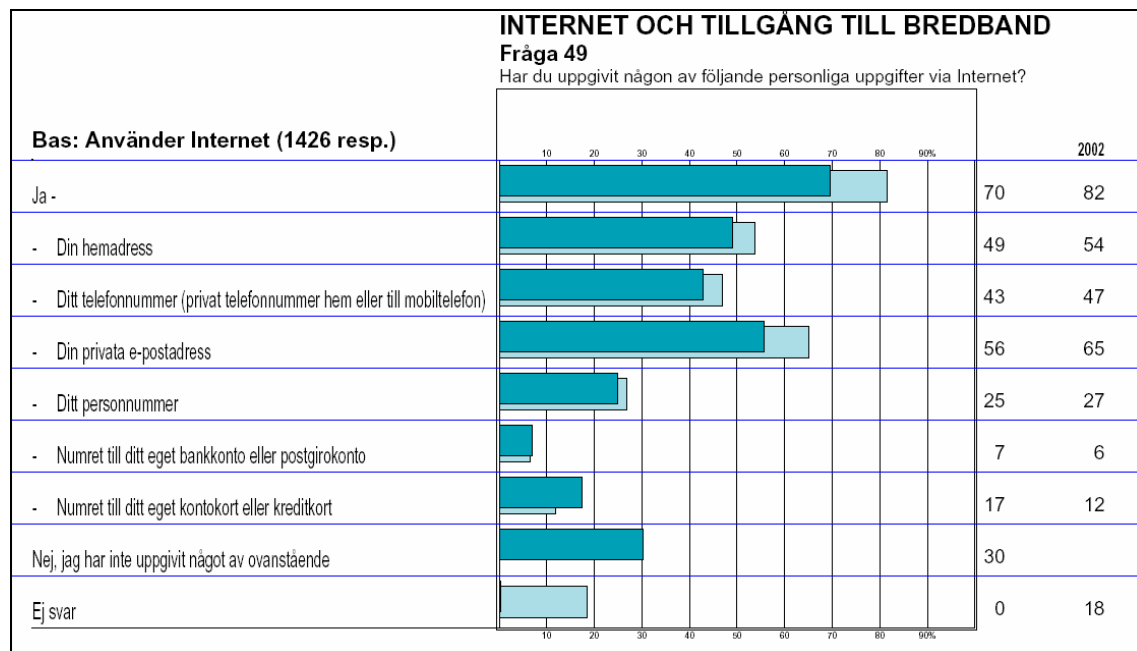
Diagram 51: Andel som handlat via Internet de senaste 6 månaderna efter Internetanvändning.



## Personliga uppgifter på Internet

7 av 10 användare uppger att de någon gång under de senaste 6 månaderna uppgivit en eller flera personliga uppgifter via Internet. Detta är en lägre andel än 2002, då var andelen 82 procent. Det vanligaste att man lämnar ut är en privat e-postadress eller hemadress. Att lämna e-postadressen är dock mindre vanligt i år än 2002, vanligare har det dock blivit att lämna nummer till eget kontokort eller kreditkort (se diagram 52 nedan). De grupper som har en större andel som handlar på Internet har också en större andel som lämnar ut personliga uppgifter på Internet.

Diagram 52: Har du under de senaste 6 månaderna någon gång uppgivit någon av följande personliga uppgifter via Internet (t ex på en webbplats eller i e-post)?



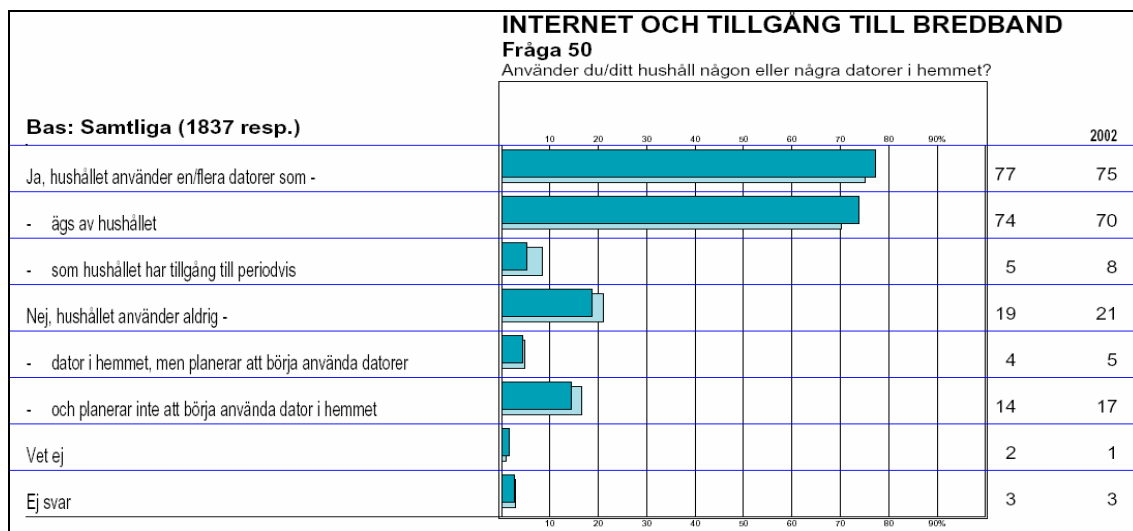
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Datorer och tillgång till Internet i hemmet

Drygt tre av fyra i Sveriges befolkning uppger att deras hushåll använder någon eller några datorer i hemmet. Det är en oförändrad andel jämfört med 2002. De flesta ägs av hushållet, endast fem procent uppger att de har tillgång till dator i hemmet periodvis. Det är en något större andel i år som uppger att de använder datorer som ägs av hushållet än 2002. Det är också cirka fyra procent som planerar att börja använda datorer i hemmet. Notera att var femte hushåll inte använder dator i hemmet (se diagram 53 nedan).



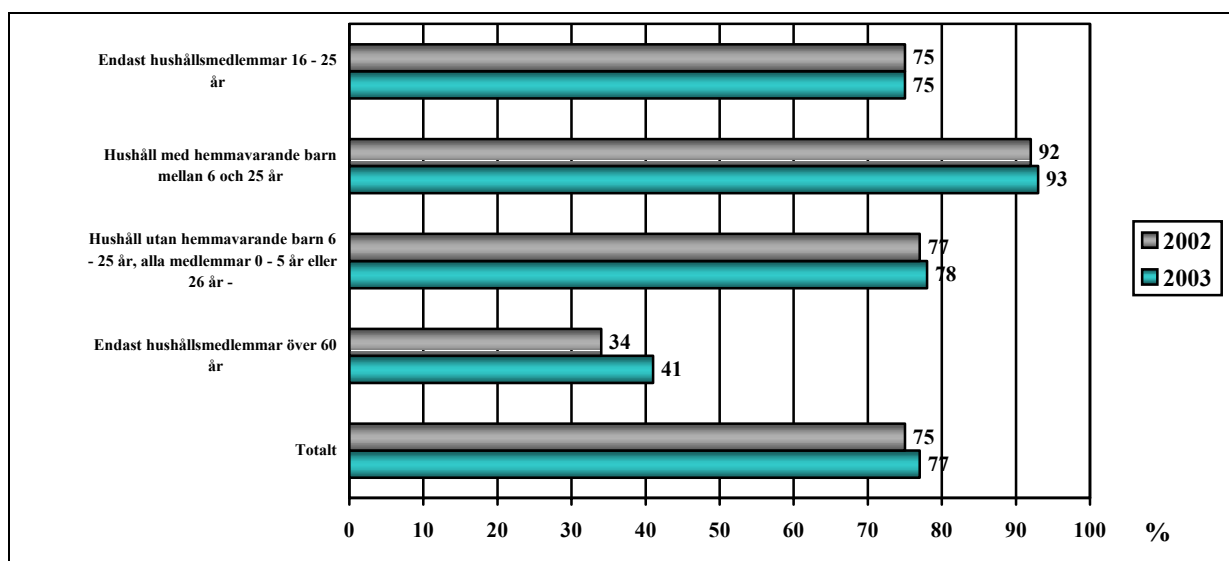
Diagram 53: Använder ditt hushåll någon eller några datorer i hemmet?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Datoranvändning i hemmet ligger på ungefär samma nivå som 2002, i hushåll med endast äldre medlemmar finns indikationer att datoranvändningen i hemmet ökar gentemot 2002 (ej statistiskt säkerställt).

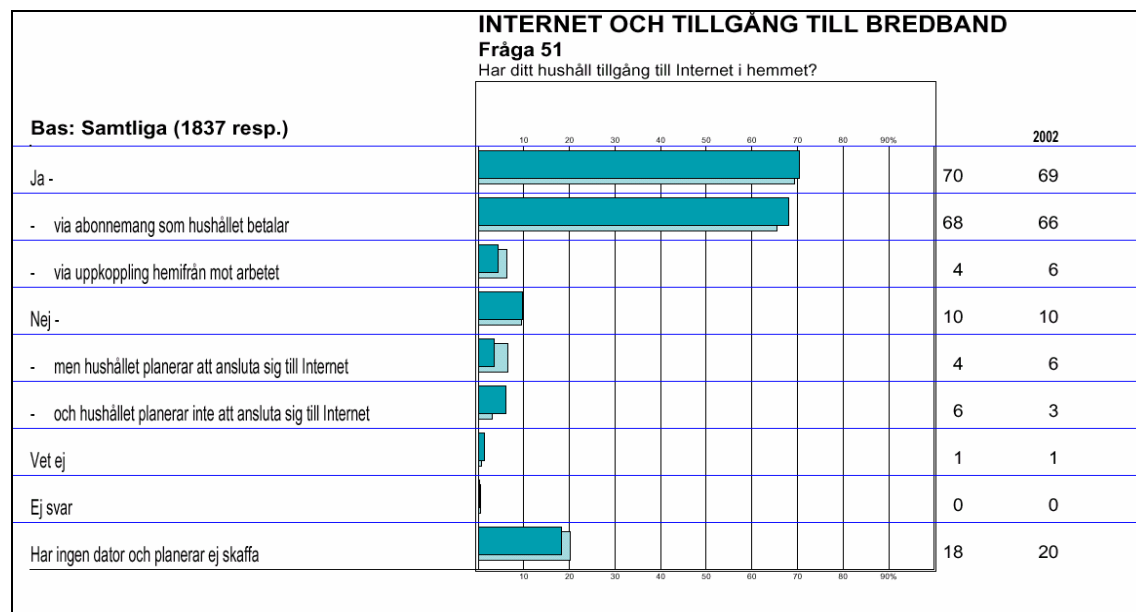
Diagram 54: Datoranvändning i hemmet efter hushållssammansättning.



## Tillgång till Internet i hemmet- hushåll i Sverige

70 procent av de svenska hushållen har tillgång till Internet i hemmet, de allra flesta via abonnemang som hushållet betalar, detta är oförändrade resultat jämfört med 2002. Det är något färre som planerar att ansluta sig till Internet i år än 2002.

Diagram 55: Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet?

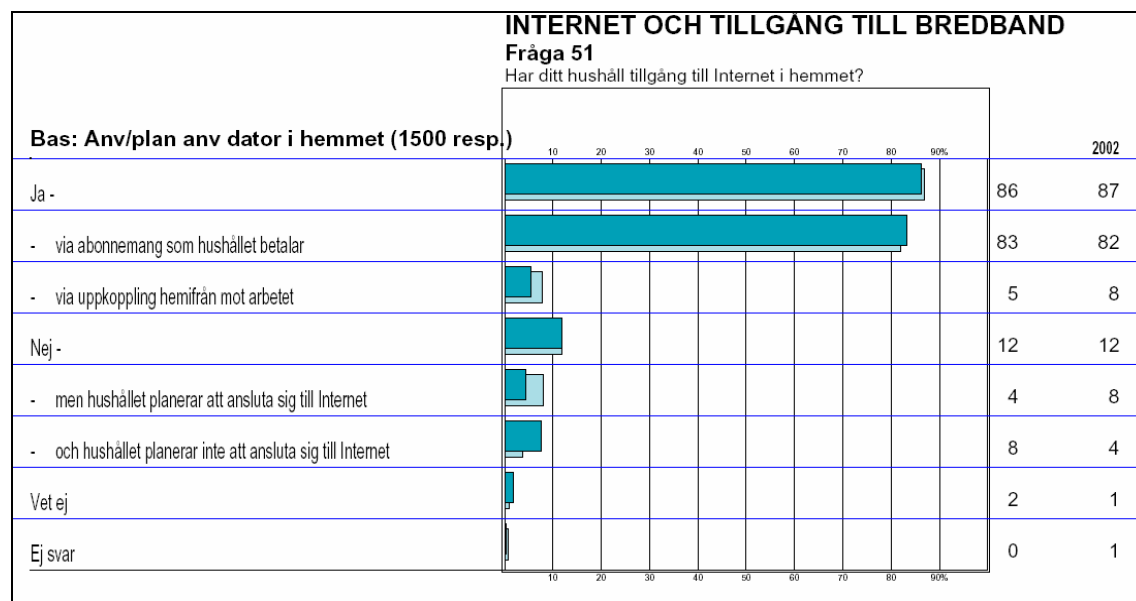


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Tillgång till Internet i hemmet- andel av hushåll som använder dator i hemmet

Av de som har (eller planerar att anskaffa) dator i hemmet är andelen med tillgång till Internet i hemmet 86%, ingen skillnad mot 2002 (se diagram 56 nedan).

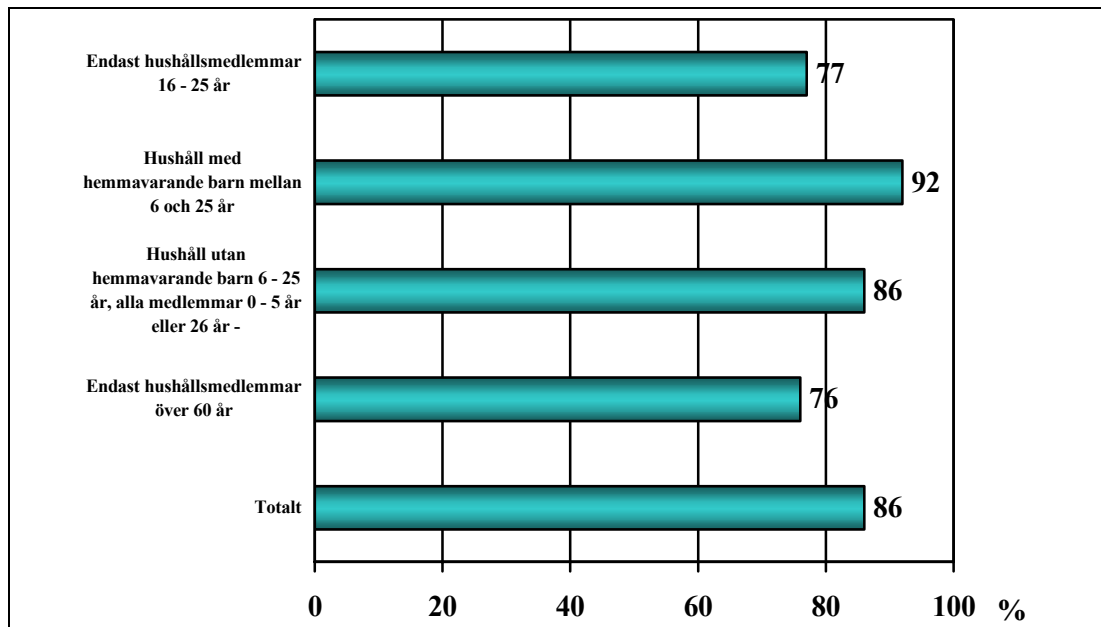
Diagram 56: Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Andelen med tillgång till Internet i hemmet är något mindre i hushåll med endast yngre respektive endast äldre hushållsmedlemmar (se diagram 57). Det är vanligare med tillgång till Internet i hemmet bland de med högre hushållsinkomster och högre utbildning.

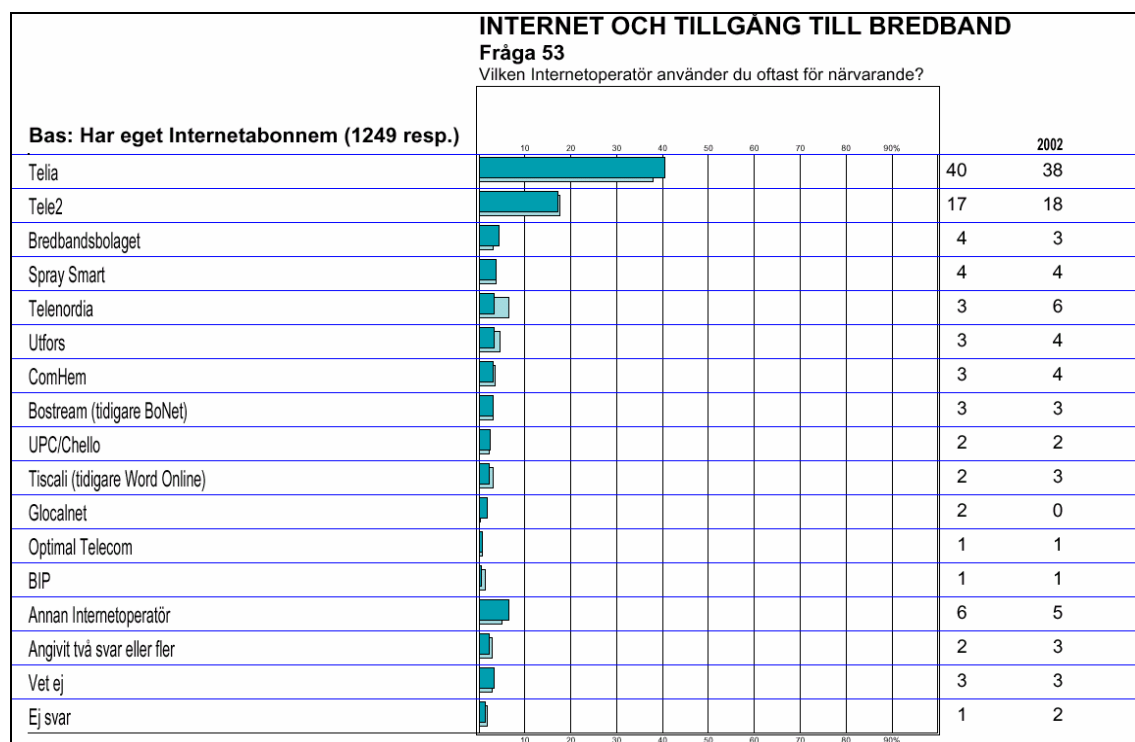
Diagram 57: Andel med tillgång till Internet i hemmet efter hushållssammansättning.



### Internetoperatör

De flesta som har ett eget Internetabonnemang som hushållet betalar har endast ett abonnemang (90 procent). Telia är ledande operatör, följt av Tele2, nästan 60 procent uppger någon av dessa två operatörer. Jämfört med 2002 uppger färre Telenordia som operatör, medan UPC/Cello och Glocalnet uppges av fler. En anledning till UPC/Chellos förändring kan vara att svarsalternativet 2002 var ”UPC” och 2003 var svarsalternativet ”UPC/Chello”.

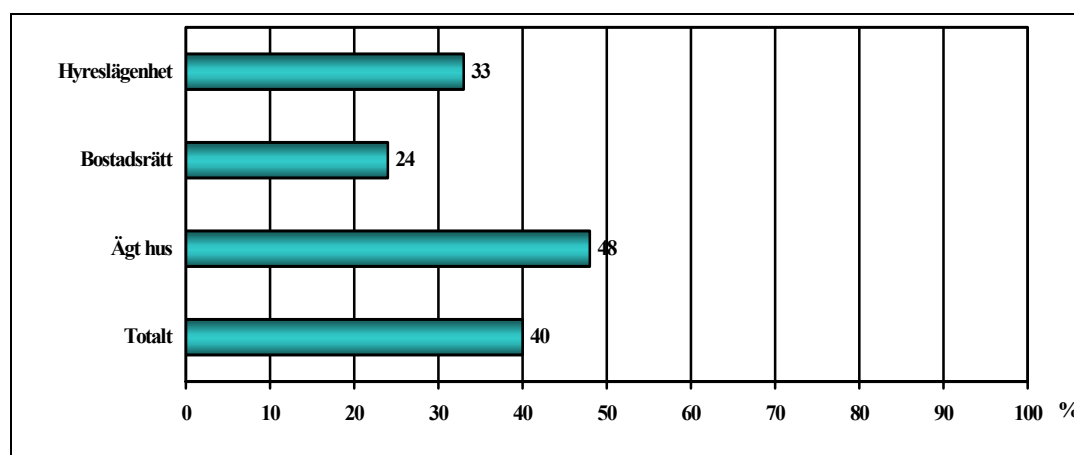
Diagram 58: Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Telia är en vanligare operatör bland äldre, de som bor i glesbygd och bland de med de högsta inkomsterna respektive eget hus (se diagram 59 nedan). Telia är också vanligare som internetoperatör bland de som uppger att de har ISDN- eller ADSL-abonnemang.

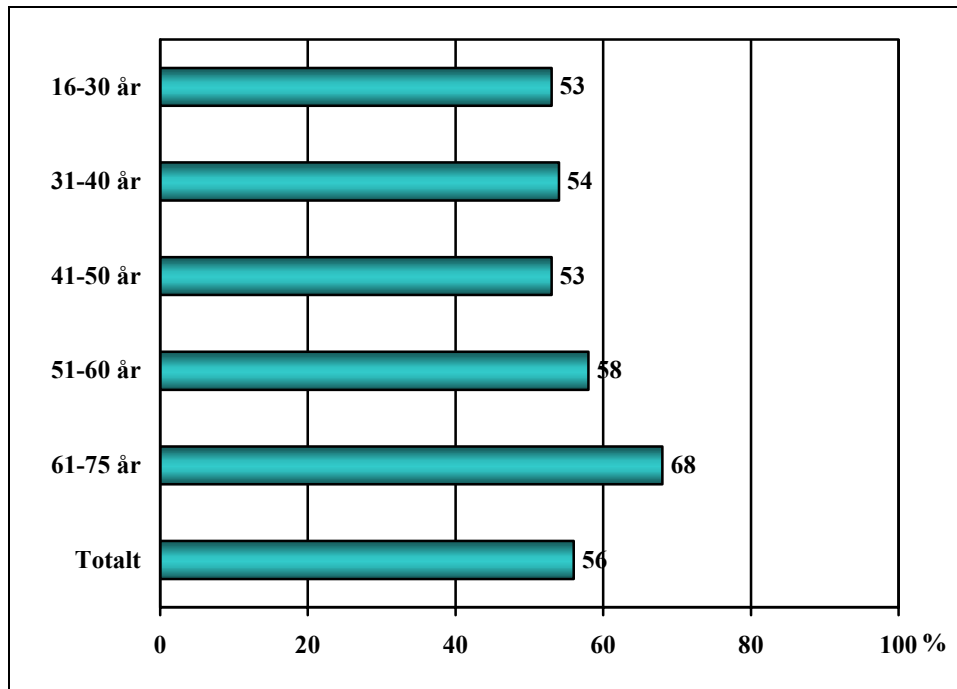
Diagram 59: Andel med Telia som Internetoperatör efter bostadstyp.



### Bedömning av Internetoperatör- nöjdhet

Endast drygt hälften (56 procent) är nöjda med sin Internetoperatör, samma andel som 2002. De som använder Internet ofta och de äldsta respondenterna är oftare nöjda, vad gäller olika operatörer finns ingen säkerställd skillnad i andelen nöjda.

Diagram 60: Andel som är nöjda med sin Internetoperatör efter ålder.



### Bedömning av Internetoperatörer- innehåll

Respondenterna fick även ta ställning till ett antal påståenden/kännetecken för "sin" internetoperatör. Telia och Tele2 som Internetoperatörer bedöms av användarna i större utsträckning med påståenden som välkänd och etablerad på marknaden, "bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni", lättläst och överskådlig räkning och också i större utsträckning än andra operatörer en välfungerande kundtjänst. Övriga operatörer får dock bättre omdömen gällande priser för abonnemang och uppkopplingstid. De rekommenderas också i större utsträckning av bekanta.

Tabell 6: Andel som instämmer i påståenden om sin Internetoperatör.

Påstående	Andel som instämmer i %		
	Telia n=504	Tele2 n=214	Övr operatörer n=444
Välkänd och etablerad på marknaden	93	82	53
Erbjuder en typ av abonnemang som passar mina behov	54	48	53
Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	13	27	38
Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	15	22	31
Bekvämt, jag har samma operatör som för fast telefoni	61	30	12
Lättläst och överskådlig telefonräkning	55	55	44
Väl fungerande kundtjänst	36	36	26
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	13	12	22
Andel som är nöjd med sin operatör	57	56	58

### Olika variabelers påverkan på kundnöjdhet

En analys av vilka aspekter på Internetoperatören som har störst betydelse för helhetsomdömet, dvs hur nöjd man är sammantaget med sin operatör, visar att det främst är ”väl fungerande kundtjänst” och ”abonnemang som passar mina behov” som har starka positiva samband med helhetsomdömet om operatören. (Korrelationsanalys, sambandet kan variera mellan ett och minus ett.)

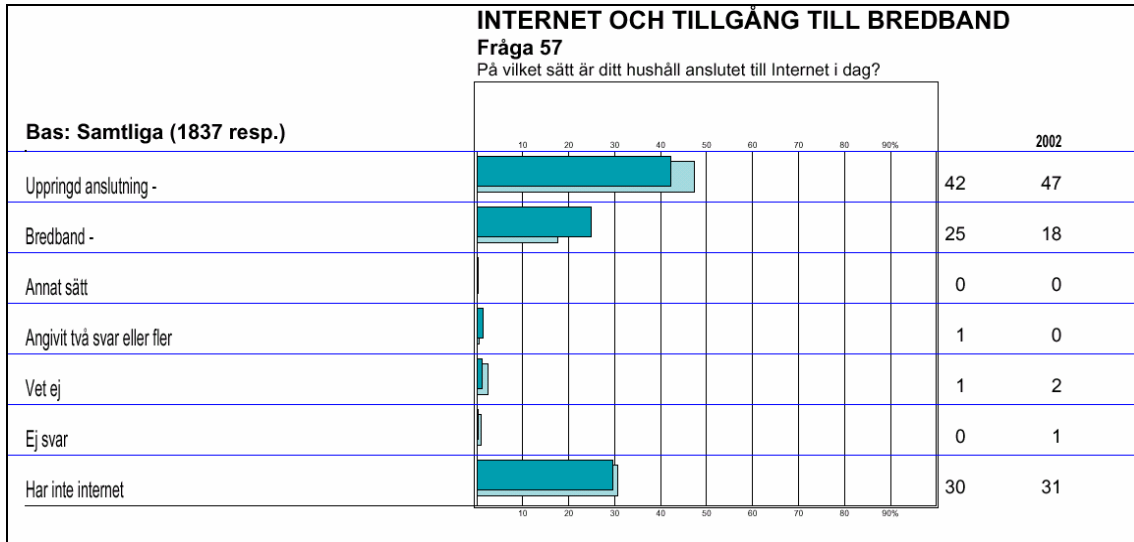
Tabell 7: Olika aspekters samband med helhetsomdöme om Internetoperatör.

Påstående	Samband med helhetsomdöme om operatören
Väl fungerande kundtjänst	0,54
Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	0,52
Låga priser på abonnemang jämfört med andra operatörer	0,47
Låga priser på uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	0,45
Lättläst och överskådlig telefonräkning	0,38
Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	0,34
Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	0,17
Välkänd och etablerad på marknaden	0,10

### Anslutningsformer till Internet från hemmet

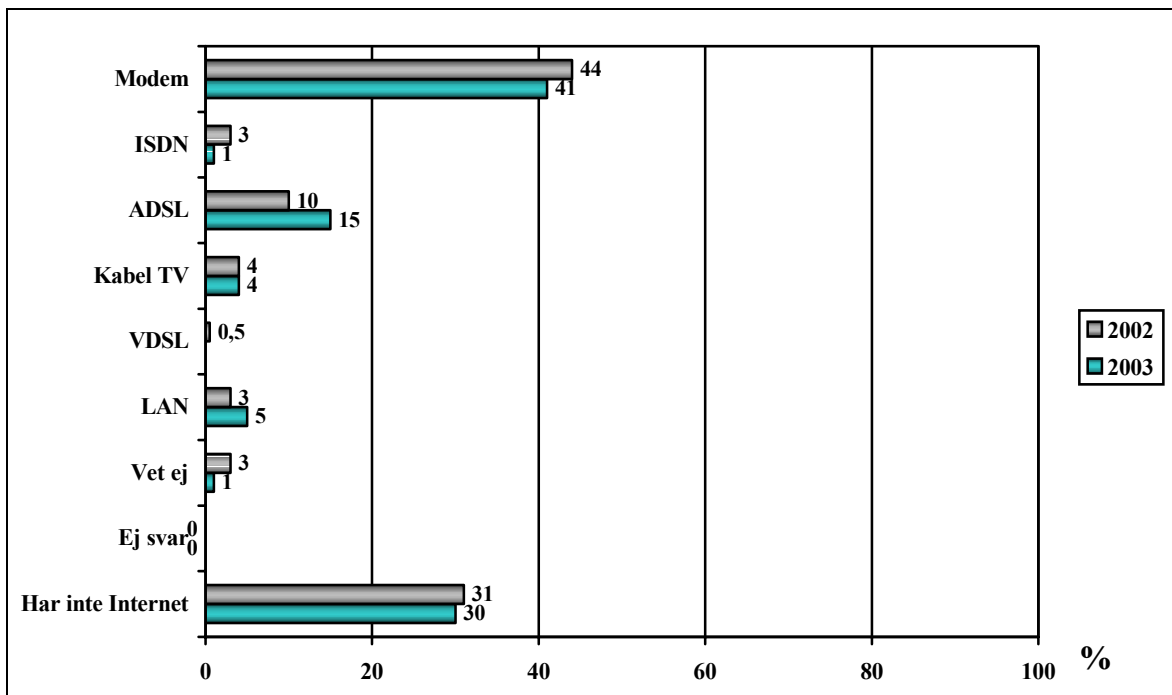
En majoritet av de som har Internetabonnemang har fortfarande anslutning till Internet med modem, andelen har dock minskat jämfört med 2002. Däremot har bredbandsanslutningarna ökat under 2003, var fjärde svensk har nu tillgång till Internet från hemmet via bredband (se diagram 61 nedan). I diagram 62 beskrivs uppdelningen på anslutningsformer mer i detalj.

Diagram 61: På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

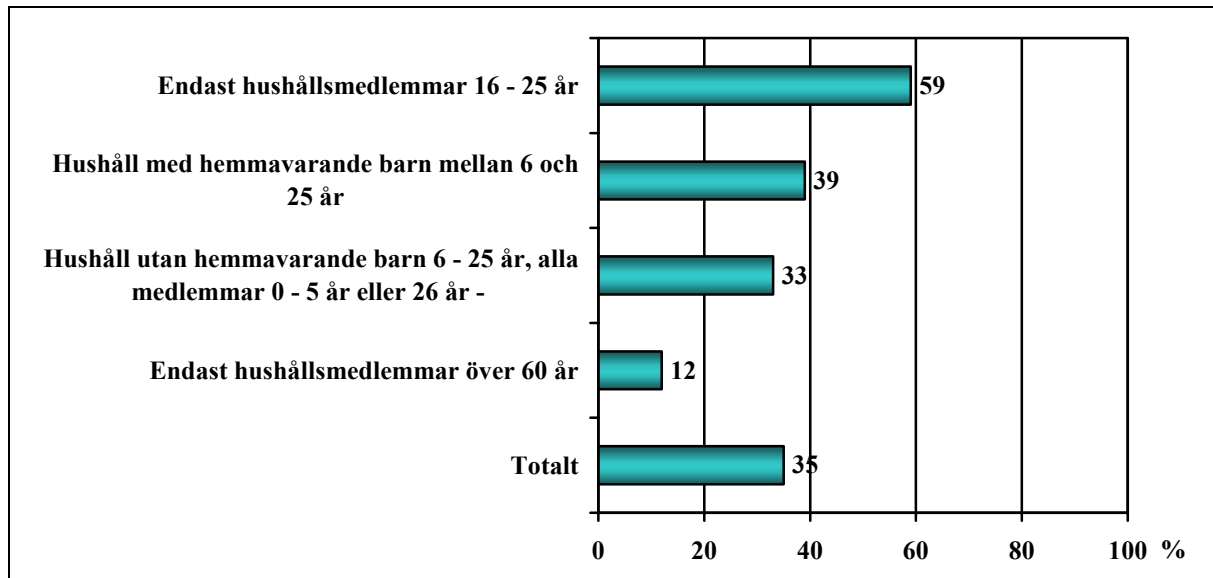
Diagram 62: Fördelning av olika anslutningsformer till Internet



Modem och ISDN är uppringda anslutningar. ADSL, Kabel TV, VDSL och LAN är former av bredband.

Anslutning till Internet via bredband är vanligare bland de som använder Internet ofta, människor i storstäder, bland de som bor i ungdomshushåll samt bland de som bor i hyreslägenhet och bostadsrätt (se diagram 63 nedan). Andelen med bredband ökar också med utbildningsnivå.

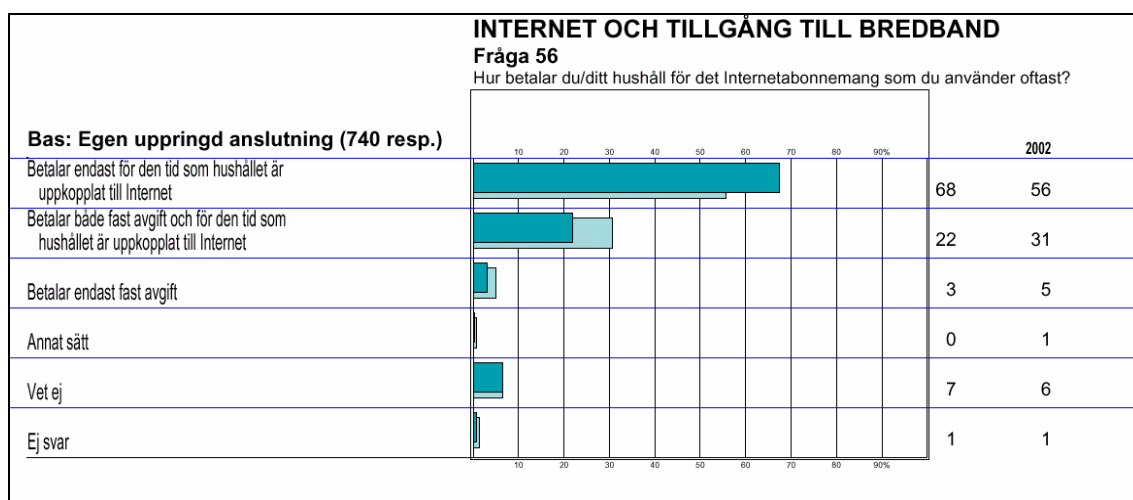
Diagram 63: Andel med bredband efter hushållssammansättning.



### Betalningsformer för Internetabonnemang- uppringd anslutning

För de med modemanslutning är den vanligaste betalningsformen, att endast betala för den tid man är uppkopplad på Internet. Den ursprungliga betalningsformen med en kombination av fast avgift och rörlig kostnad för uppkopplingstid blir allt mindre vanlig. För de som har uppringd anslutning är det ovanligt med enbart fast avgift (se diagram 64 nedan).

Diagram 64: Hur betalar ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?



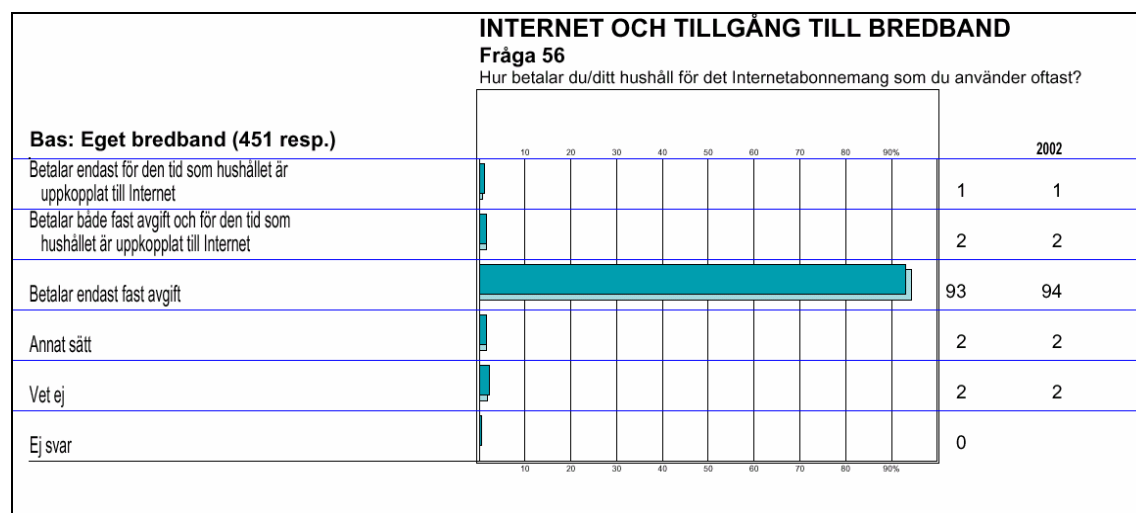
Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.



## Betalningsformer för Internetabonnemang- anslutning via bredband

För de med anslutning via bredband är den överlägset vanligaste betalningsformen, att endast betala en fast avgift. Ytterst få av de med bredband har någon form av rörlig kostnad för uppkopplingstid (se diagram 65 nedan).

Diagram 65: Hur betalar ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?

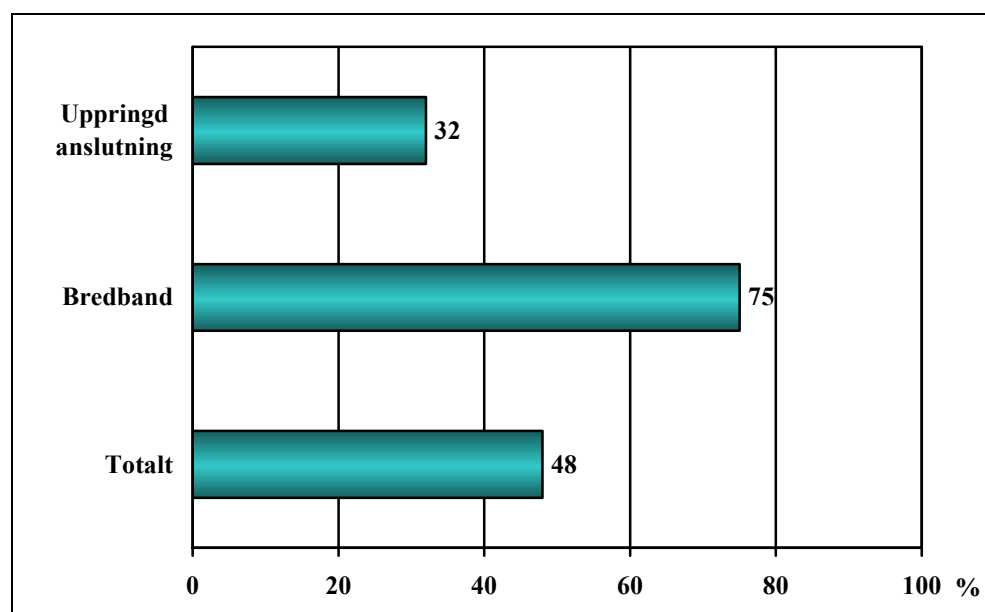


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Bedömning av anslutningsform- nöjdhet

Endast knappt hälften, 48 procent, är nöjda med det sätt på vilket hushållet är uppkopplat. Det är en oförändrad andel jämfört med 2002, men andelen mycket nöjda har ökat. Hur nöjd man är förklaras till stor del om man är ansluten till Internet via uppringd anslutning eller via bredband (se diagram 66 nedan).

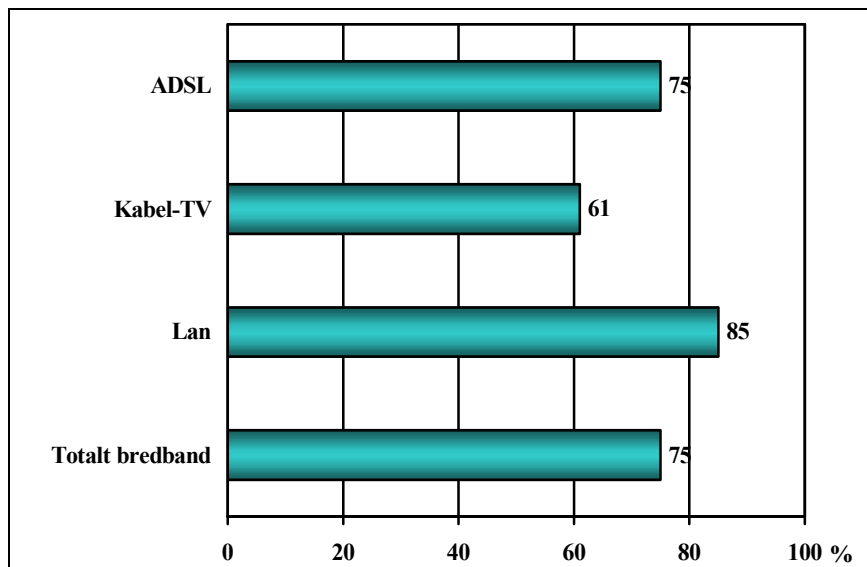
Diagram 66: Andel som är nöjd med hushållets anslutningsform.



### Bedömning av anslutningsform- nöjdhet uppdelat på bredbandsvarianter

Av de tre huvudsakliga formerna för bredband är ADSL den klart vanligaste, 75 % av de som har ADSL uppger sig vara nöjda eller mycket nöjda med anslutningsformen. Störst andel nöjda har dock den grupp som är anslutna via LAN, hela 85% i den gruppen är nöjda eller mycket nöjda med sin anslutningsform (se diagram 67 nedan).

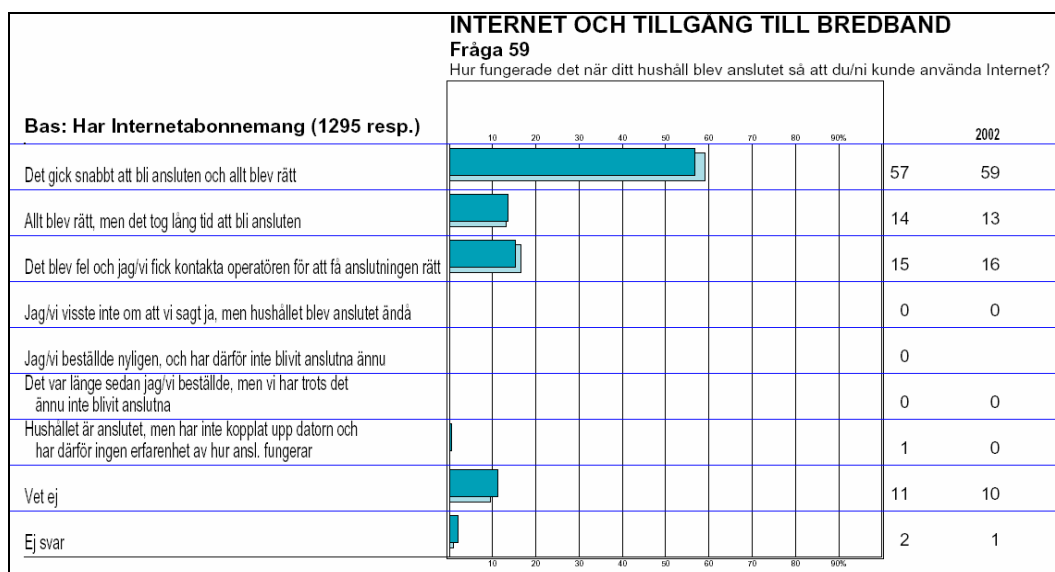
Diagram 67: Andel som är nöjd med sin anslutningsform, uppdelat på bredbandsformer.



### Att bli ansluten till Internet

Knappt sex av tio tycker att det gick snabbt och lätt att bli ansluten till Internet och att allt blev rätt. Tre av tio upplevde väntetider eller att det uppstod fel, andelarna är oförändrade jämfört med 2002 (se diagram 68 nedan).

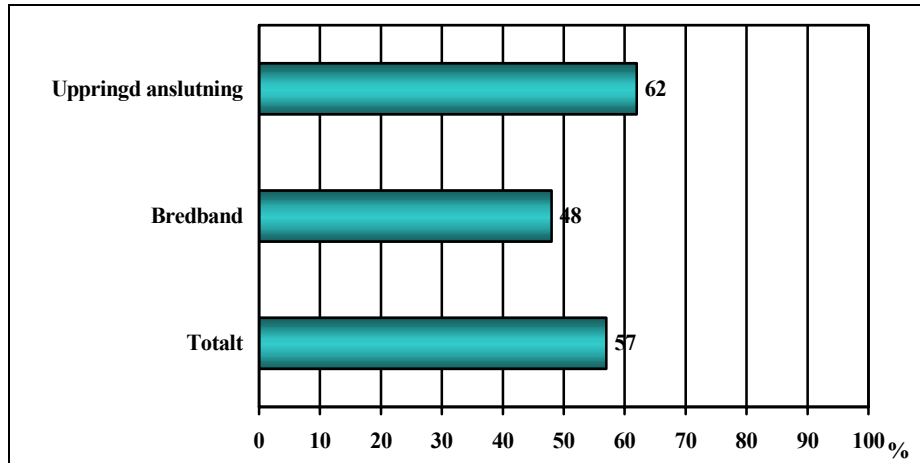
Diagram 68: Hur fungerade det när ditt hushåll blev anslutet så att du/ni kunde börja använda Internet?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Även om de som har bredbandsuppkoppling i stort är mer nöjda med sin Internetanslutning än de med uppringd anslutning, är det klart fler som upplever problem när de blir anslutna till Internet via bredband än det är bland de som blir anslutna via modem eller ISDN (dvs uppringd anslutning).

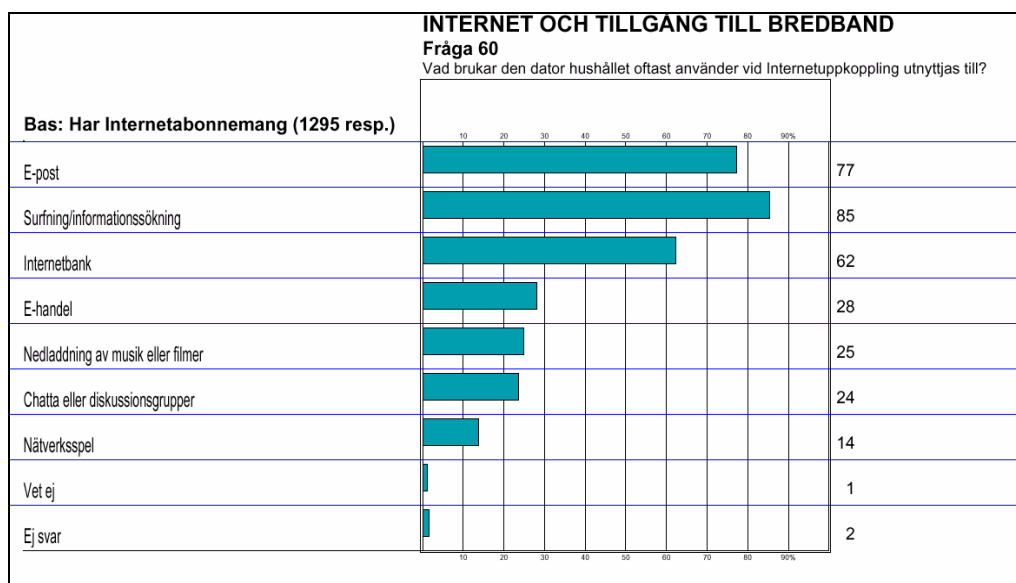
Diagram 69: Andel som tyckte att det gick snabbt att bli ansluten och att allt blev rätt efter anslutningsform.



### Internetanvändning- vad svenskarna gör på Internet

En ny fråga i undersökningen har varit kring vad svenskarna använder Internet till när de är anslutna från hemmet. Inte oväntat är informationssökning/surfande det vanligaste användningsområdet, 85% av de som har Internetabonnemang för hemmet. Hela 62% av de som Internet i hemmet är anslutna till någon Internetbank och 28% uppger att de använder Internet i hemmet för att handla. En av fyra laddar ner musik och filmer via Internet och lika många chattar eller ingår i diskussionsgrupper (se diagram 70 nedan).

Diagram 70: Användande av Internet, svenskar med Internetabonnemang för hemmet.

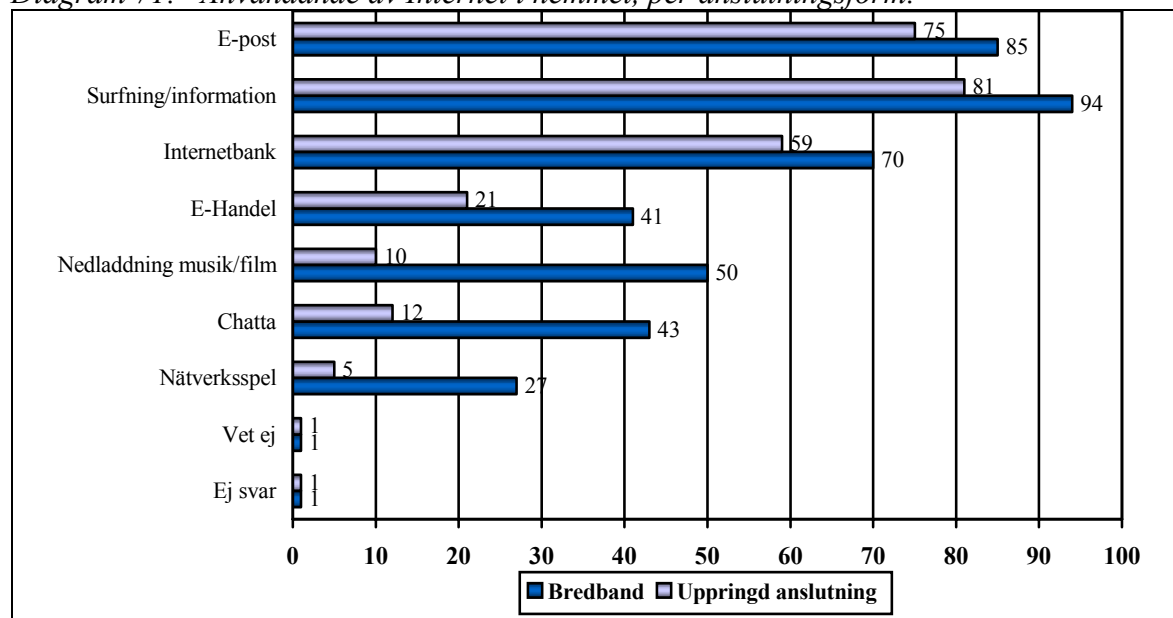


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Internetanvändning- skillnad mellan form av Internetanslutning

Inte oväntat finns det tydliga skillnader i sättet man använder Internet beroende på vilken form av anslutning man har. Den grupp som är anlutna via bredband skiljer sig främst från de med uppringd anslutning i det att det är fler som: *handlar, laddar ner musik eller film, chattar samt spelar nätverksspel* (se diagram 71 nedan).

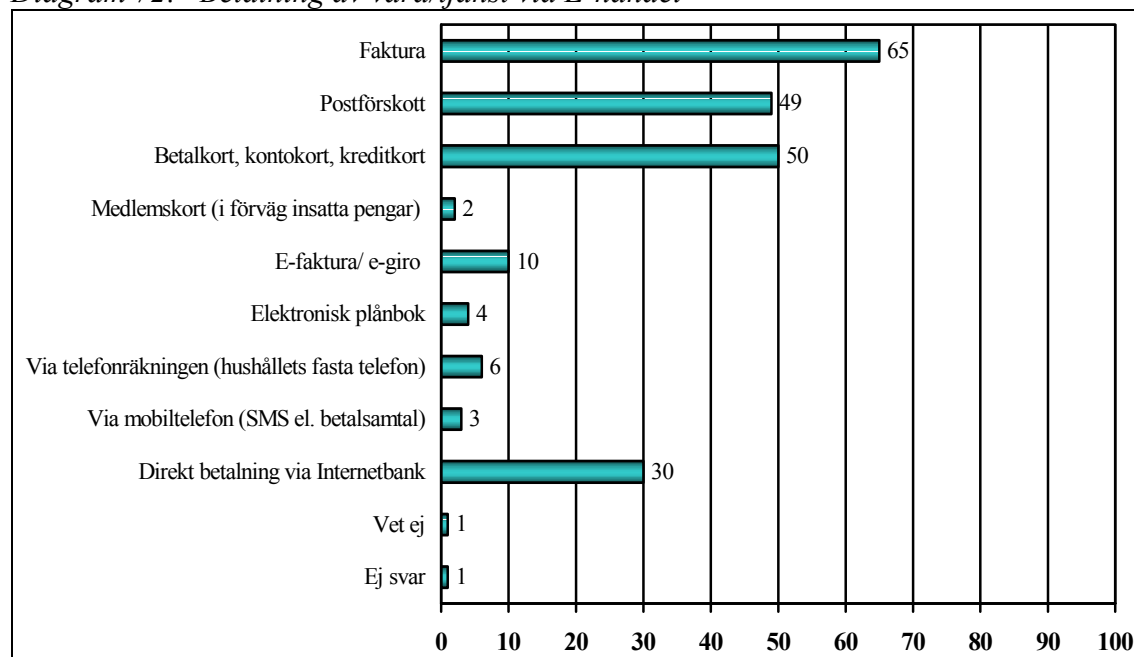
Diagram 71: Användande av Internet i hemmet, per anslutningsform.



### Betalning vid e-handel

De som använder datorer i hemmet till e-handel har också fått frågan hur de betalat för varor och tjänster. De vanligaste betalningssätten är: *faktura, postförskott och kort* (se diagram 72 nedan).

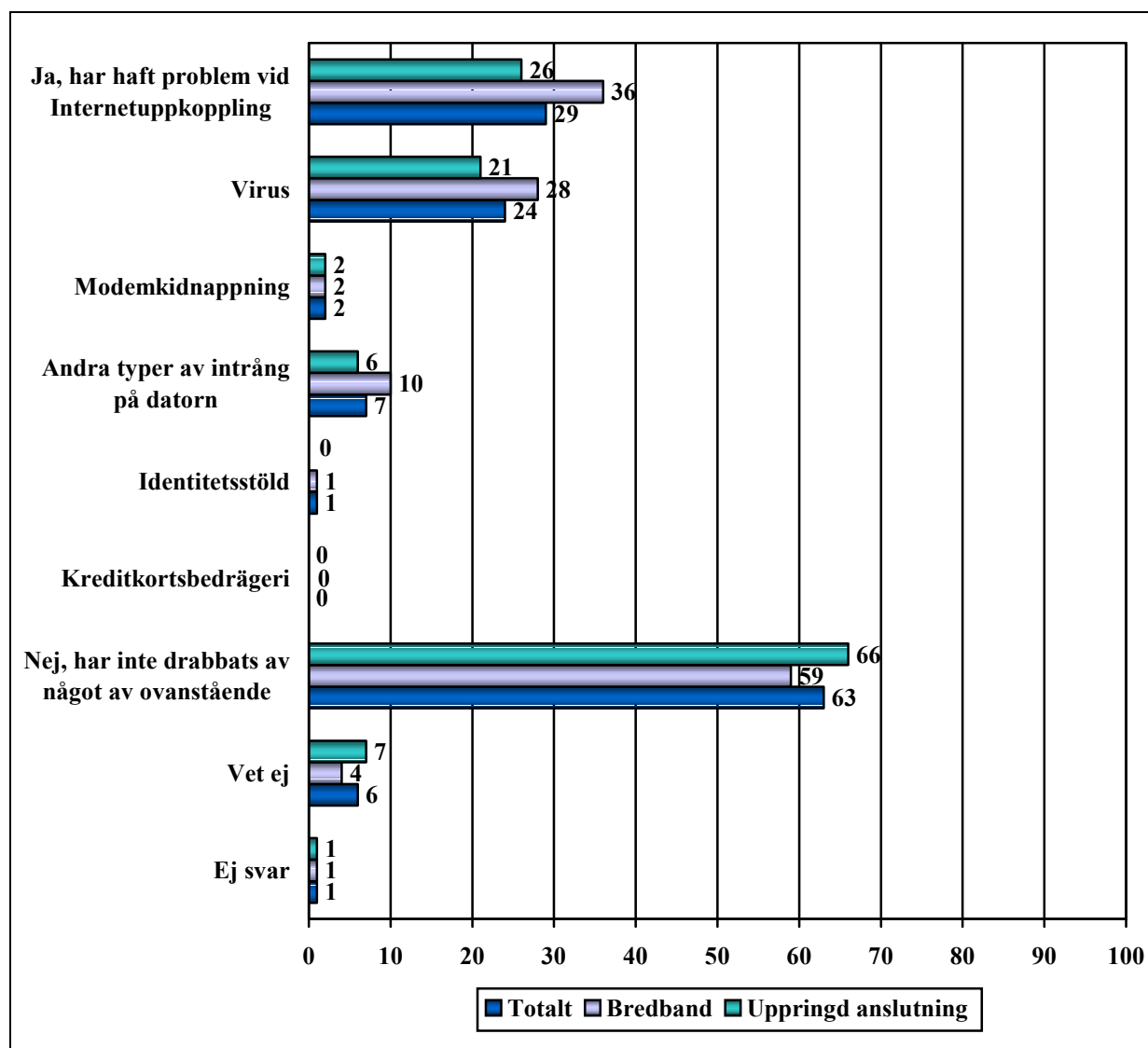
Diagram 72: Betalning av vara/tjänst vid E-handel



### Internetanvändning – risker och skydd

För första gången ställdes frågan om man någon gång drabbats av olika problem vid Internet-uppkoppling från den dator hushållet använder. Hela 29 procent av de som har Internetabonnemang för hemmet uppger att de har drabbats av någon form, vanligare bland de som har bredband. Det vanligaste problemet är att virus har förstört information på datorn, två procent har drabbats av modemkidnappning och sju procent av andra typer av intrång (se diagram 73 nedan). Att drabbas av problem är mindre vanligt bland de äldsta och bland de som använder Internet sällan.

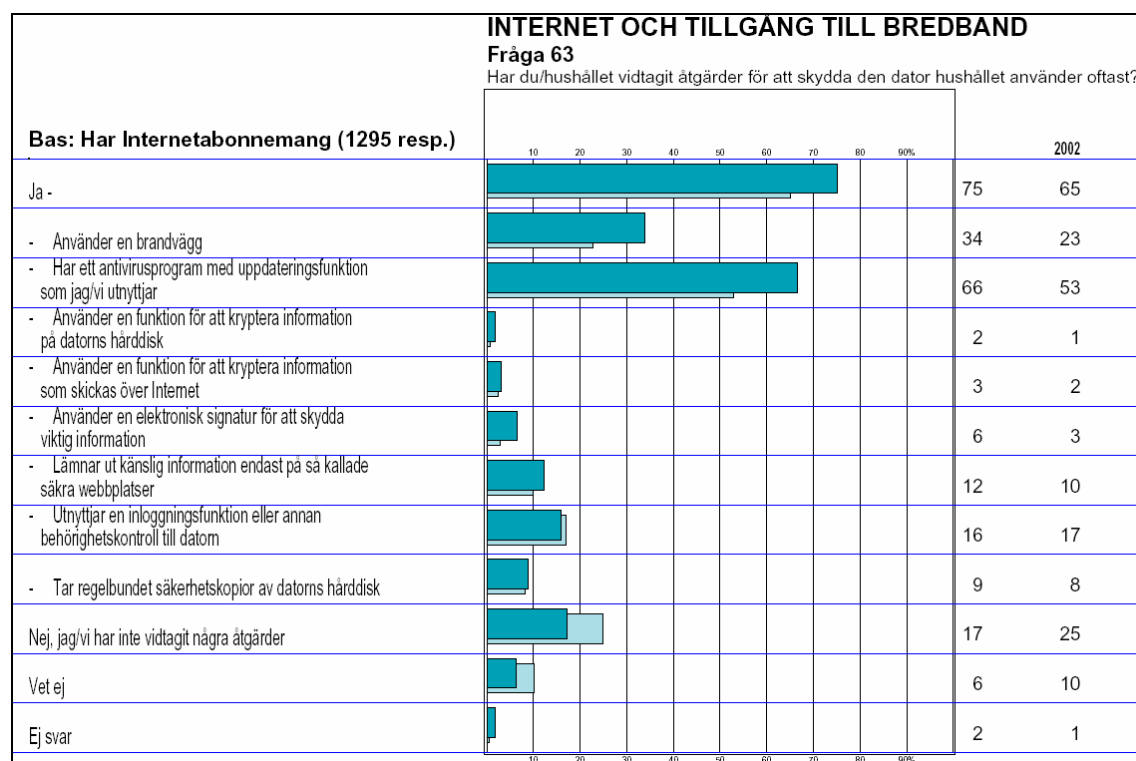
Diagram 73: Internet och risker uppdelat på anslutningsform



## Vidtagande av åtgärder för skydd

Bland de som har ett Internetabonnemang har 75 procent vidtagit någon form av åtgärd för att skydda den dator hushållet använder oftast, en större andel än 2002. Det är framförallt användandet av antivirusprogram eller brandvägg (de vanligaste varianterna på skydd) som har ökat, men även användandet av elektronisk signatur (se diagram 74 nedan).

Diagram 74: Har du/hushållet vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast?

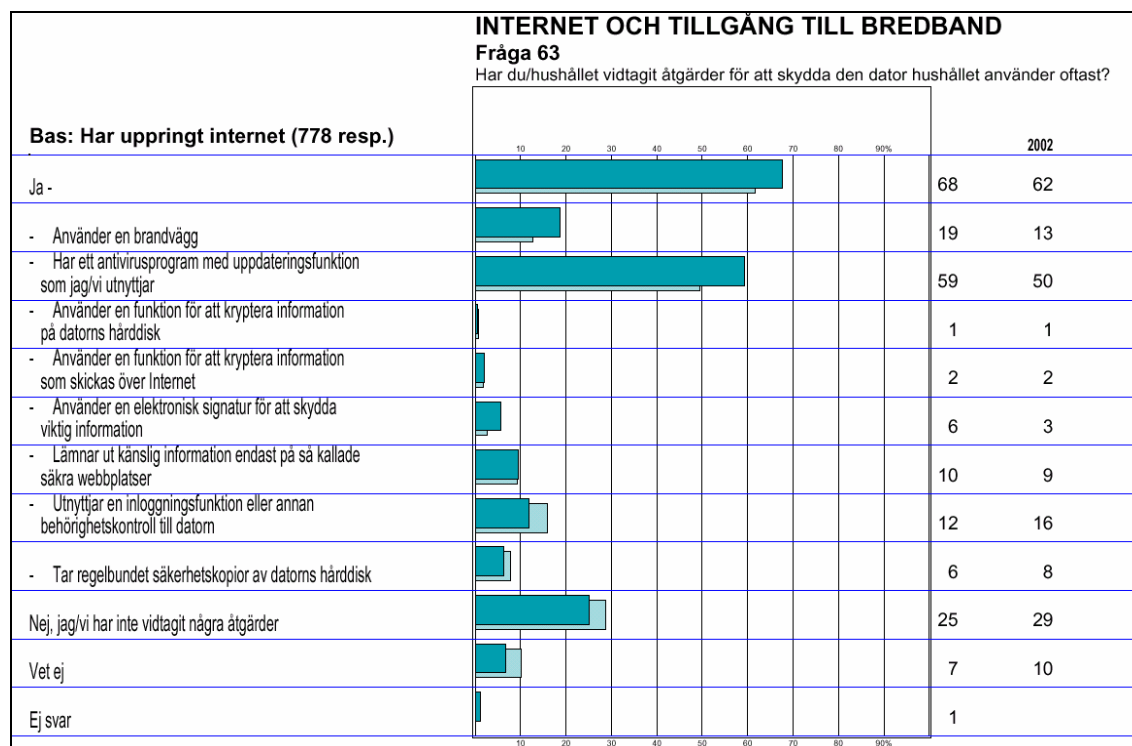


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Vidtagande av åtgärder för skydd- uppringd anslutning

Det blir vanligare bland de som är anslutna till Internet via uppringd anslutning att skydda datorn, främst är det användande av antivirusprogram som är aktuellt för denna grupp. Vid en jämförelse med den grupp som är ansluten via bredband (se nedan) är det dock fortfarande färre som skyddar sin dator bland de som har uppringd anslutning. Notera att det är färre i denna grupp som utnyttjar s.k. elektronisk signatur (inloggning eller liknande) jämfört med 2002.

Diagram 75: Har du/hushållet vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast?

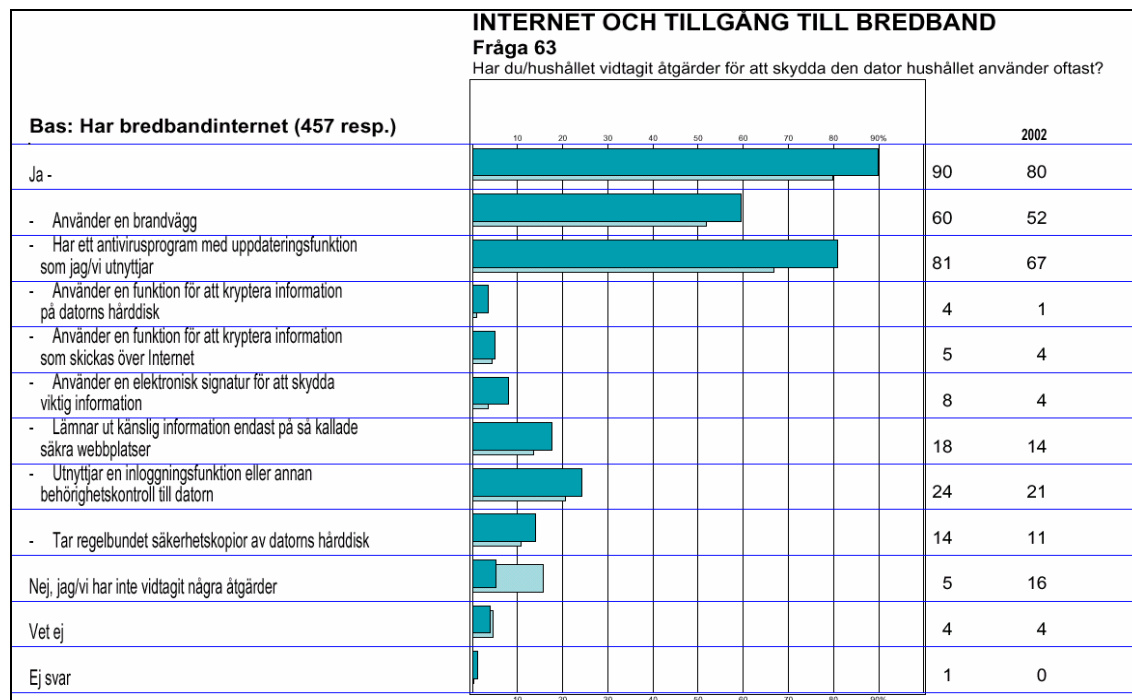


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Vidtagande av åtgärder för skydd- bredbandsanslutning

Även i den grupp som är anslutna till Internet via bredband blir det att skydda datorn, hela 90 % har någon form av säkerhetsfunktion. Främst är det användande av antivirusprogram och brandväggar som är aktuellt för denna grupp. Allt fler utnyttjar elektronisk signatur och/eller tar säkerhetskopior på datorns hårddisk. Endast 5 % av respondenterna i denna grupp uppger att inte vidtagit några säkerhetsåtgärder alls (se diagram 76 nedan).

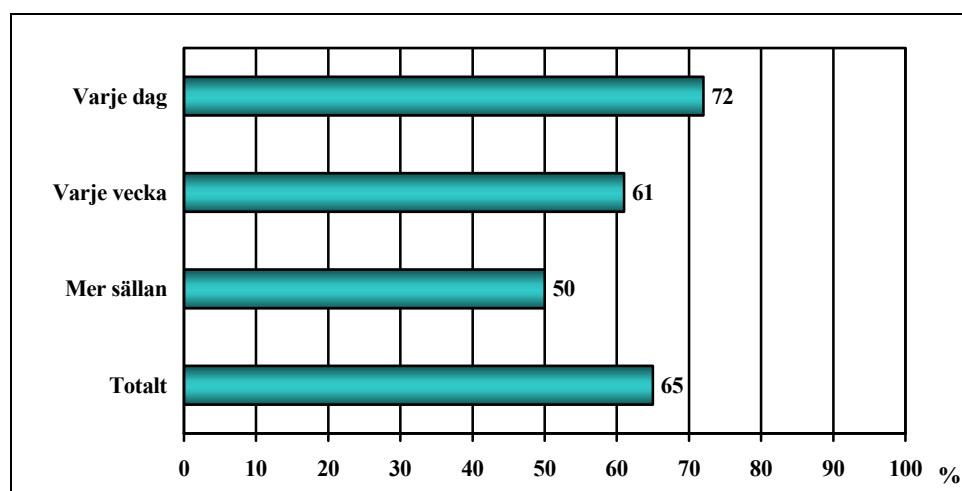
Diagram 76: Har du/hushållet vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast?



Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Det är vanligare att skydda sin dator bland dem som använder Internet ofta (se diagram 77 nedan) samt bland de med de högsta hushållsinkomsterna och högre utbildning.

Diagram 77: Andel som skyddar sin dator efter hur ofta man använder Internet.

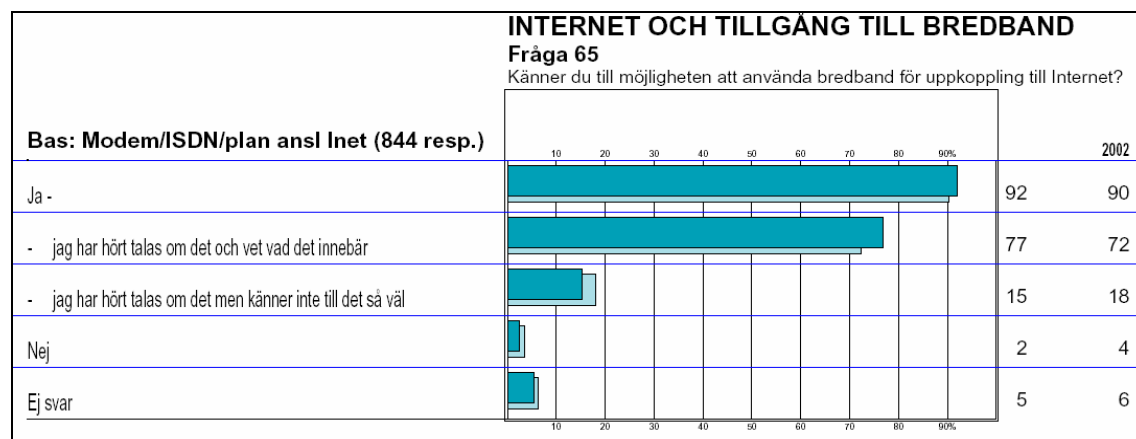




## Bredband- kännedom och attityd bland Internetanvändare som ej har bredband

En stor majoritet av de som använder eller planerar att börja använda Internet, men som inte har bredband, känner till bredband, 92 procent. Det är en oförändrad andel jämfört med 2002, det är dock en något större andel i år som känner till vad bredband innebär (se diagram 78 nedan). Andelen med kännedom om bredband är lägre bland de äldsta (över 60 år) och bland de med grundskoleutbildning.

Diagram 78: Har du sett, läst eller hört talas om möjligheten att använda bredband för uppkoppling till Internet?

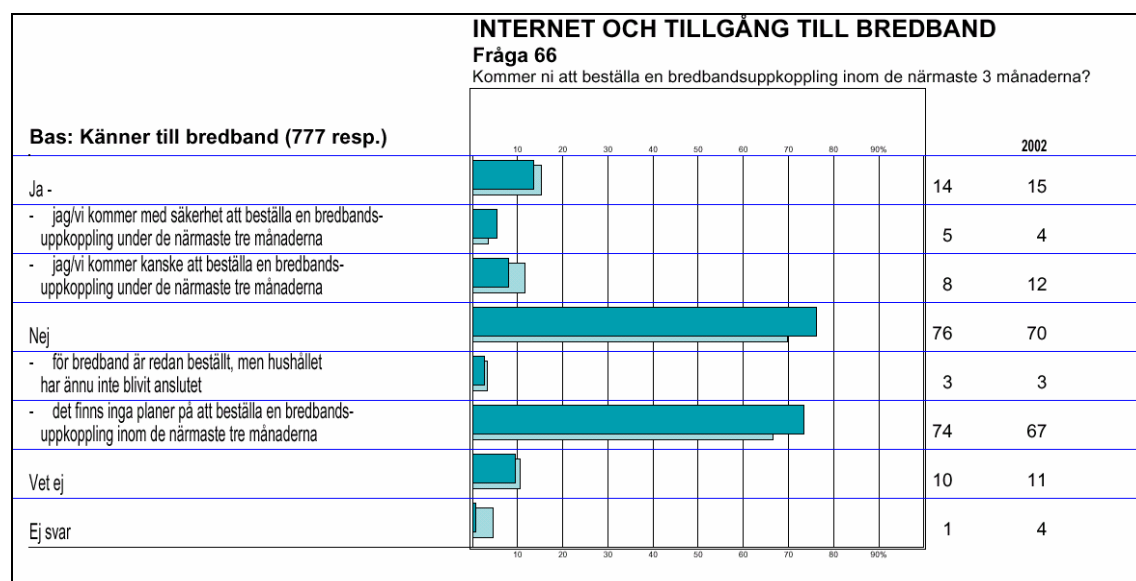


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Aktuellt med bredbandsanslutning

Fjorton procent av dem som känner till bredband uppger att de kanske eller säkert kommer att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna, några procent har redan beställt, detta är oförändrade siffror jämfört med 2002 (se nedan diagram 79).

Diagram 79: Kommer ditt hushåll att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna?

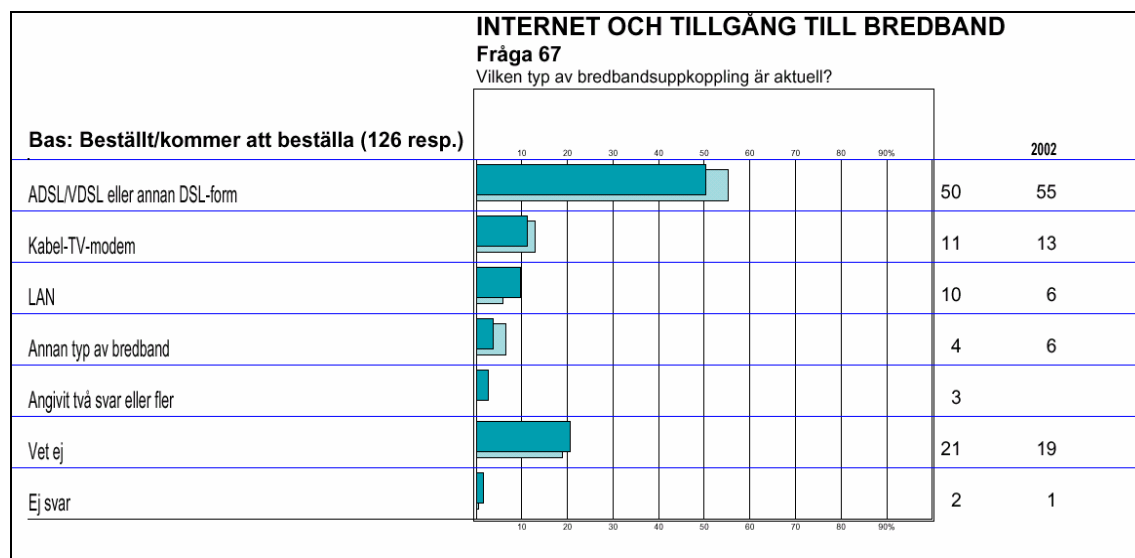


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

Andelen som säkert eller kanske kommer att beställa bredband är större bland boende i hyreslägenhet, högskoleutbildade och bland de som använder Internet varje dag. Den är lägre bland de äldsta (över 60 år).

För dem som beställt eller kommer att beställa bredband är den vanligaste aktuella uppkopplingen ADSL (inklusive VDSL eller annan DSL-form. LAN ser ut att bli en vanligare form av bredband (se diagram 80 nedan).

Diagram 80: Vilken typ av bredbandsuppkoppling är aktuell?

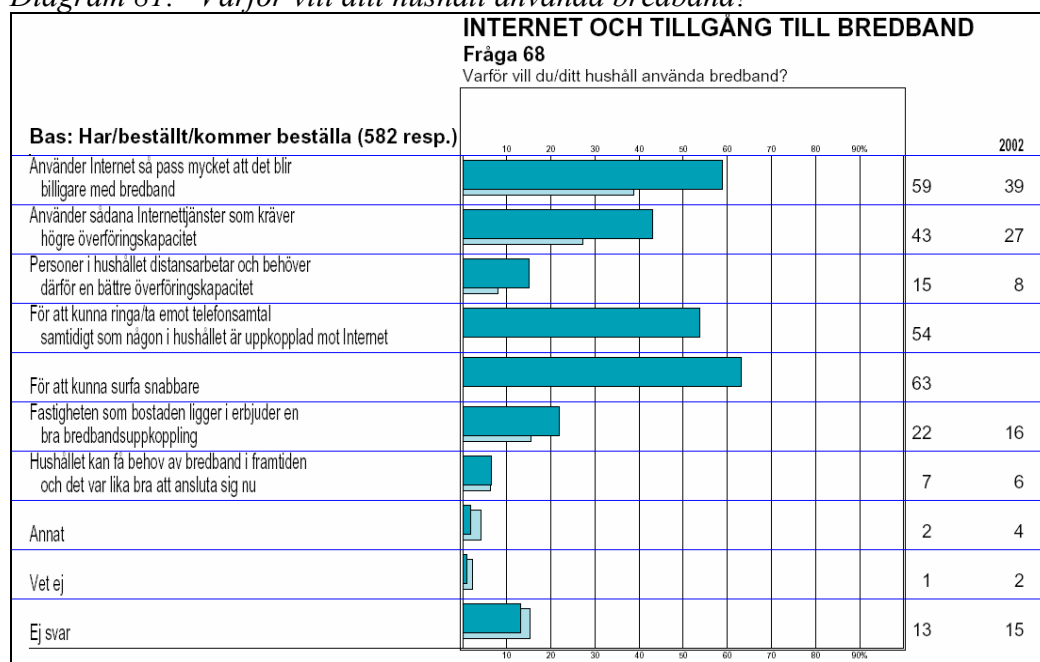


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Skäl att skaffa bredbandsanslutning

Det vanligaste skälet till att man redan har anslutning till Internet via bredband, har beställt sådan anslutning eller planerar sådan anslutning är: *att man vill kunna surfa snabbare, att man använder Internet så mycket att det blir billigare med bredband och för att man vill kunna ringa/ta emot samtal samtidigt som någon är uppkopplad.* Det först- och det sist-nämnda alternativet fanns inte med i 2002 års undersökning, därför går det inte att göra någon helt korrekt jämförelse över tid.

Diagram 81: Varför vill ditt hushåll använda bredband?

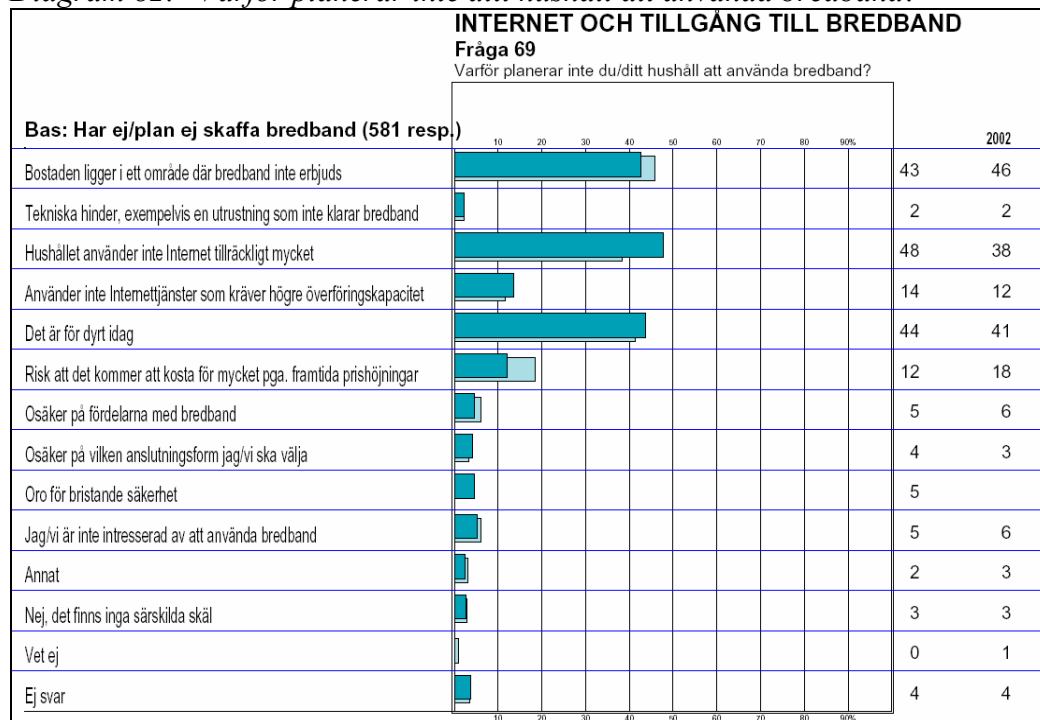


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

### Skäl att inte skaffa bredbandsanslutning

Bland dem som inte planerar att beställa bredband är de vanligaste skälen till detta att: *hushållet inte använder Internet tillräckligt mycket, det är för dyrt samt att bostaden ligger i ett område där bredband ej erbjuds*. Skälet att *det finns risk för framtida prishöjningar* har dock minskat.

Diagram 82: Varför planerar inte ditt hushåll att använda bredband?

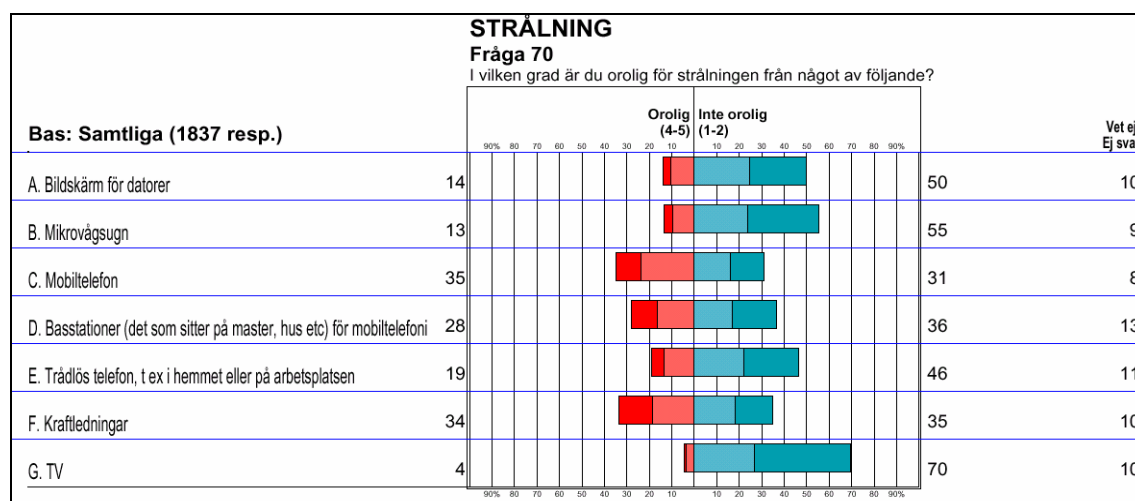


Notera att kolumnen närmast diagramstaplarna innehåller 2003 års värden.

## Strålning

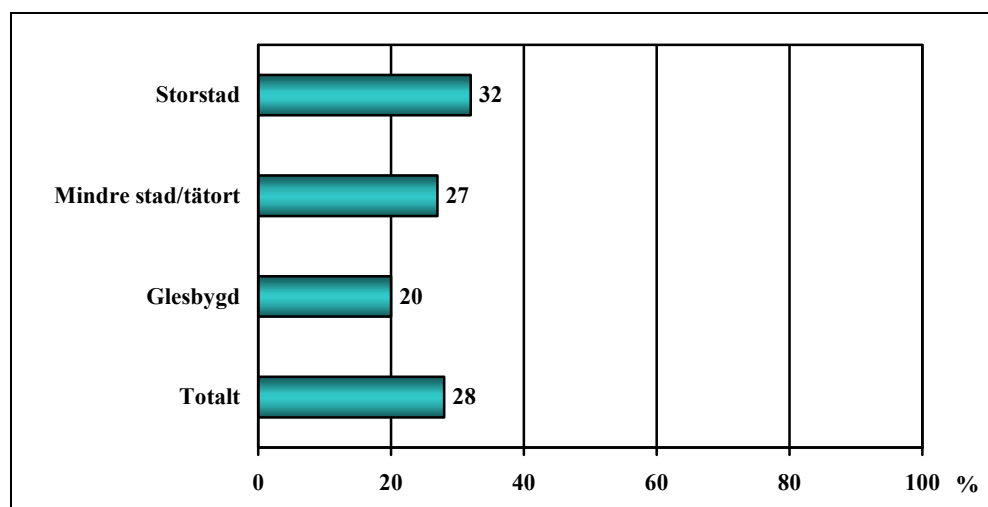
I år ställdes också ett antal frågor om strålning. Den första frågan handlade om oro för strålning från olika källor. Den strålning som oroar störst andel av den svenska befolkningen är strålningen från mobiltelefoner och kraftledningar (se de röda staplarna i diagrammet nedan), denna typ av strålning oroar cirka 35 procent i befolkningen. Därefter följer basstationer, som oroar knappt 30 procent (se diagram 83 nedan).

Diagram 83: I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande?



Oron för strålning är generellt mer utbredd bland kvinnor än bland män. De allra äldsta är oroliga i mindre utsträckning än de yngre. Oro för strålning från basstationer är vanligare i storstäderna. Oro för strålning från mobiltelefoner, basstationer och trådlösa telefoner finns oftare bland högutbildade.

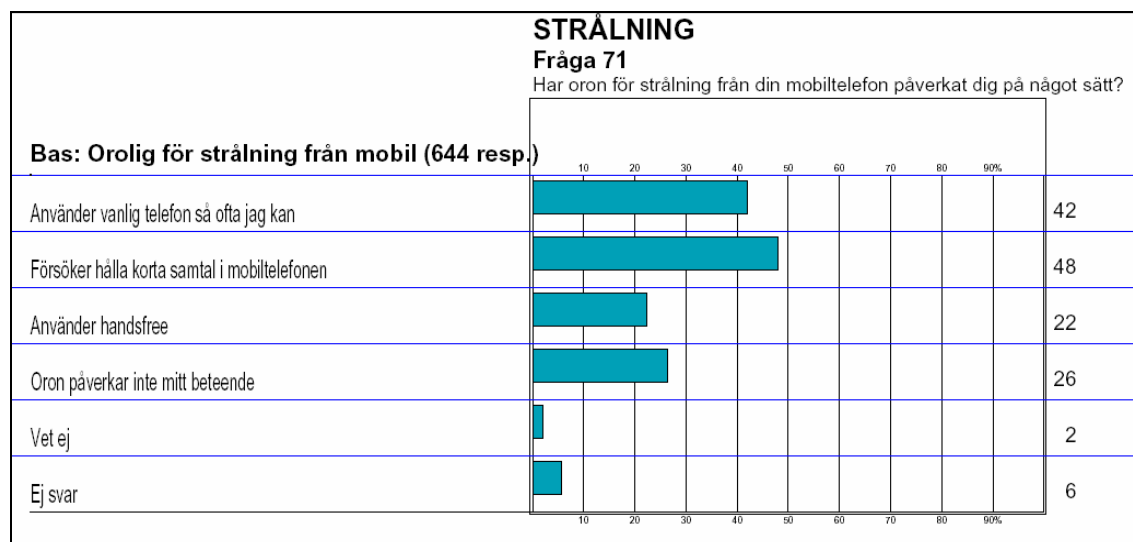
Diagram 84: Oro för strålning från basstationer efter bostadsort.



### Vidtagande av åtgärder- skydd mot strålning från mobiltelefoner

En fråga ställdes också till de som är oroliga för strålningen från mobiltelefoner huruvida oron för strålning påverkat dem att vidta någon form av åtgärd. Nästan 50 procent svarar att de försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen, drygt 40 procent säger att de använder vanlig telefon så ofta de kan, ca 20 procent använder handsfree. Ungefär 25 procent uppger att oron inte påverkar deras beteende (se diagram 85 nedan).

Diagram 85: Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt?



Det är färre bland de yngsta och bland arbetare som anser att oron påverkar deras beteende, medan andelen vars beteende påverkas är större än genomsnittet bland de allra äldsta, bland tjänstemän och bland de med högst inkomster.

## Bortfallsredovisning

Nedan följer en redovisning av bortfallet i undersökningen. Svansfrekvensen är relativt jämn mellan åldersgrupperna. Bland de yngsta finns dock ett något större bortfall.

Tabell 8: Svansfrekvens efter ålder och totalt

	2002	2003
Ålder	Svansfrekvens i %	Svansfrekvens i %
16-20 år	59	59
21-25 år	59	57
26-30 år	55	61
31-35 år	57	65
36-40 år	54	62
41-45 år	56	57
46-50 år	61	60
51-55 år	55	58
56-60 år	58	61
61-65 år	63	63
66-70 år	61	72
71-75 år	60	61
<b>Totalt</b>	<b>58</b>	<b>61</b>

Bland länen är svarsfrekvensen signifikant lägre Gävleborgs län och högre än genomsnittet i Jönköpings, Hallands och Norrbottens län.

Tabell 9: Svarsfrekvens efter län och totalt

	2002	2003
Län	Svarsfrekvens i %	Svarsfrekvens i %
Stockholms län	53	60
Uppsala län	66	66
Södermanlands län	58	54
Östergötlands län	60	59
Jönköpings län	61	71
Kronobergs län	80	60
Kalmar län	60	66
Gotlands län	59	67
Blekinge län	43	50
Skåne län	55	57
Hallands län	63	71
Västra Götalands län	58	60
Värmlands län	57	63
Örebro län	64	59
Västmanlands län	53	65
Dalarnas län	60	64
Gävleborgs län	65	47
Västernorrlands län	47	64
Jämtlands län	73	67
Västerbottens län	65	68
Norrbottens län	66	73
<b>Totalt</b>	<b>58</b>	<b>61</b>

Svarsfrekvensen är något lägre i storstäderna, när man studerar dimensionerna storstad, stad, glesbygd (se definition under i inledningen av rapporten).

Tabell 10: Svarsfrekvens efter bostadsort (baserat på H-region, se inledningen) och totalt

	2002	2003
Bostadsort	Svarsfrekvens i %	Svarsfrekvens i %
Sthlm/Göteborg/Malmö	55	58
Städer	60	63
Glesbygd	61	64
<b>Totalt</b>	<b>58</b>	<b>61</b>

För kön, ålder och H-region (storstad, stad, glesbygd) är en vägning genomförd i undersökningen, så att de svarande får motsvarande fördelning på dessa variabler som befolkningen.

I nedanstående tabell redovisas bortfallsorsaker som kommit till fältavdelningens kännedom.

*Tabell 11: Bortfallsorsaker år 2003*

<b>Bruttourval:</b>	<b>3000</b>
Ej målgruppsaktuell	2
Avflyttad utan eftersändning	23
Bortrest/utomlands	4
Adressaten okänd på angiven adress	5
Ej svensktalande	4
Förståndshandikappad/senil/ej möjlighet svara	1
Avliden	1
Vägrar svara/Blank	41
För sent inkomna	28
Ej inkomna	1055
<b>Totalt bortfall</b>	<b>1164</b>
<b>Antal inkomna</b>	<b>1837</b>

Stockholm 2003-12-02

**Temo AB**

Cecilia Svärd



## Bilaga 1

### H-Regioner

H-regioner baseras på POSTNUMMER

**1 Stockholm/Södertälje (A-region)**

**8 Göteborg (A-region)**

**9 Malmö/Lund/Trelleborg (A-region)**

**3 Större städer**

Kommuner med mer än 90.000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum

**4 Tätort**

Kommuner 27.000-90.000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mer än 300.000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt

**5 Glesbygd**

Kommuner 27.000-90.000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum samt med mindre än 300.000 invånare inom 100 kilometers radie från samma punkt

**6 Landsbygd**

Kommuner med mindre än 27.000 invånare inom 30 kilometers radie från kommuncentrum



POST & TELESTYRELSEN

# HUR FUNGERAR TELEFONI OCH INTERNET FÖR ANVÄNDARNA?

Den här undersökningen görs av TEMO på uppdrag av Post- och telestyrelsen. Post- och telestyrelsen är en statlig myndighet, vars uppgift är att främja konkurrensen inom teleområdet, en konkurrens som ska komma konsumenterna - svenska folket - tillgodo genom lägre priser och bättre telefoni- och Internettjänster. För att Post- och telestyrelsen ska kunna bedriva detta arbete på ett bra sätt, behöver myndigheten bättre kunskap om telemarknaden utifrån ditt perspektiv som konsument.

Genom att vi får reda på vad just du vet om dina möjligheter som kund när du väljer tjänster, så förbättrar du våra möjligheter att påverka marknaden för telekommunikation i en positiv riktning. Vi vill också få kunskap om vilka tjänster du och ditt hushåll använder. Vad tycker du är viktigt när du använder fast telefoni, mobiltelefoni och Internet och vad är du nöjd eller missnöjd med?

Du är en av de 3000 svenskar som blivit slumpmässigt utvalda att delta i undersökningen. För dig som bara använder fast telefoni och ingen mobil telefoni eller Internet är frågorna ganska få. För dig som kan svara på frågor om mobil telefoni och Internet är de fler. **Som tack för hjälpen får du två trisslotter eller ett presentkort. Ett alternativ kan vara att skänka belöningen till välgörande ändamål; Barncancerfonden, BRIS eller Världsnaturfonden.**

## Skyddad identitet

Undersökningen genomförs av undersökningsföretaget TEMO. De synpunkter som du lämnar i formuläret kommer att sammanställas i en rapport av TEMO, där det inte framgår hur någon enskild person har svarat. Du är således anonym i undersökningen. Dina svar behandlas konfidentiellt av TEMO och allt undersökningsmaterial makuleras efter genomförd undersökning.

Vi på Post- och telestyrelsen hoppas att du vill och kan medverka. Det är viktigt att just du svarar, ditt svar kan inte ersättas av någon annans. Varje inkommet svar ökar undersökningens tillförlitlighet och värde.

**Lägg det ifyllda formuläret i det portofria svarskuvertet och skicka in det till TEMO så snart som möjligt!**

Har du några frågor kring undersökningen är du välkommen att kontakta:

Camilla Jönsson, Post- och telestyrelsen, 08-678 57 37 (innehåll i formuläret och teletekniska frågor)  
Christin Gössner, projektledare TEMO, 08-522 330 28 (frågor om undersökningens genomförande)

Vi tackar på förhand för Din medverkan!

Nils Gunnar Billinger  
Generaldirektör  
Post- och telestyrelsen

Cecilia Svärd  
Ansvarig undersökningsledare  
TEMO AB

## SÅ HÄR FYLLER DU I FORMULÄRET

Vi hoppas att du tar dig tid att fylla i formuläret efter bästa förmåga.

Formuläret läses optiskt. Undvik därför att göra markeringar utanför rutorna. Nedanstående exempel visar hur du ska sätta krysset i rutorna. **Använd blå eller svart kulspetspenna.**

Om du kryssar fel: Fyll i hela rutan och sätt krysset i den rätta rutan. Se i exemplet nedan.

### Fråga 4

Hur väl tycker du att följande påståenden om den operatör du angav i föregående fråga stämmer?

*Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.*

	Stämmer inte alls ← → Stämmer helt					Vet ej
	1	2	3	4	5	0
A. Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Ett lågt pris på samtal inom Sverige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Ett lågt pris på utlandssamtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
F. Lättläst och överskådlig telefonräkning	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Annat: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## TACK FÖR DIN VÄRDEFULLA INSATS!

Som tack får du välja en gåva värd 50 kronor eller skänka dina 50 kronor till välgörande ändamål. **Nedan gör du ditt val.** Endast ETT kryss är möjligt.

- 2 Trisslotter
- Rikspresentkort á 50 kronor  
(du kan handla mat, kläder, CD-skivor eller annat i en dagligvarubutik)

### 50 kronor till välgörande ändamål

- Barncancerfonden
- BRIS
- WWF (Världsnaturfonden)

## FAST TELEFONI

Först ställer vi frågor om ditt abonnemang för fast telefoni. Det kan vara ett traditionellt telefonabonnemang eller ett så kallat ISDN-abonnemang. Det senare är en modernare form av telefonabonnemang. (Med ISDN får du två linjer. Dessa kan användas antingen till två telefonsamtal samtidigt, eller så kan du vara uppkopplad till Internet samtidigt som du talar i telefon.)

Vi ber dig att lämna besked om både antal traditionella abonnemang och antal ISDN-abonnemang.

**Fråga 1**  
Hur många abonnemang för fast telefoni har ditt hushåll?  
(Räkna ej abonnemang i fritidshus.)

- 1 Traditionella telefonabonnemang  st  
2 ISDN-abonnemang  st  
3  Har ej fast telefoni → Gå till fråga 24

**Fråga 2**  
Till vilket telebolag betalar ditt hushåll *abonnemangsvgiften* för fast telefoni? (Detta avser alltså inte kostnaden för telefonsamtalen, utan endast den fasta avgiften.)

- 1  Telia  
2  Annan operatör, ange vilken: \_\_\_\_\_  
3  Vet ej

**Fråga 3**  
Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör, dvs till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen *samtalsavgifterna*? Ange endast ett svarsalternativ.

Om du använder olika operatörer för samtal inom Sverige (även samtal från fast telefon till mobiltelefon) och utlandssamtal, ange den operatör du använder för samtal inom Sverige. Använder du flera olika operatörer för samtal inom Sverige, ange den du använder mest.

- |  |  |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Telia                                   | 26 <input type="checkbox"/> IP-Only Telecommunication              |
| 2 <input type="checkbox"/> Tele 2                                  | 27 <input type="checkbox"/> iSpace Telecom                         |
| 3 <input type="checkbox"/> Optimal Telecom<br>(även Linjeväljaren) | 28 <input type="checkbox"/> NemTel                                 |
| 4 <input type="checkbox"/> ACN                                     | 29 <input type="checkbox"/> Netnet                                 |
| 5 <input type="checkbox"/> Glocalnet                               | 30 <input type="checkbox"/> NetXtra                                |
| 6 <input type="checkbox"/> Utfors                                  | 31 <input type="checkbox"/> PGONE                                  |
| 7 <input type="checkbox"/> Spray                                   | 32 <input type="checkbox"/> Phonelink                              |
| 8 <input type="checkbox"/> Telenordia                              | 33 <input type="checkbox"/> Phonera                                |
| 9 <input type="checkbox"/> Universal Telecom                       | 34 <input type="checkbox"/> Plusenergi                             |
| 10 <input type="checkbox"/> Vattenfall                             | 35 <input type="checkbox"/> QuickNet                               |
| 11 <input type="checkbox"/> Abonnera                               | 36 <input type="checkbox"/> RSLCOM                                 |
| 12 <input type="checkbox"/> Rix Telecom                            | 37 <input type="checkbox"/> Song                                   |
| 13 <input type="checkbox"/> 2Bornot2B                              | 38 <input type="checkbox"/> SuperTEL                               |
| 14 <input type="checkbox"/> ABM telecom                            | 39 <input type="checkbox"/> Svensk Telekom                         |
| 15 <input type="checkbox"/> Affinity Telecom                       | 40 <input type="checkbox"/> Sydkraft Bredband AB                   |
| 16 <input type="checkbox"/> Best4you                               | 41 <input type="checkbox"/> Teleman                                |
| 17 <input type="checkbox"/> Bredbandsbolaget                       | 42 <input type="checkbox"/> Telerabatt                             |
| 18 <input type="checkbox"/> Citylink                               | 43 <input type="checkbox"/> TeliTel                                |
| 19 <input type="checkbox"/> Digisip                                | 44 <input type="checkbox"/> Terraflex                              |
| 20 <input type="checkbox"/> Digitala Produkter                     | 45 <input type="checkbox"/> Xpress On-Line                         |
| 21 <input type="checkbox"/> DinTelefon.nu                          | 46 <input type="checkbox"/> Ventelo (tidigare GTS)                 |
| 22 <input type="checkbox"/> Duviolla                               | 47 <input type="checkbox"/> Öretel                                 |
| 23 <input type="checkbox"/> Eurobell                               | 48 <input type="checkbox"/> Östkraft                               |
| 24 <input type="checkbox"/> FixTele                                | 49 <input type="checkbox"/> Annan teleoperatör, ange vilken: _____ |
| 25 <input type="checkbox"/> HemEl/Birka/Fortum                     | 50 <input type="checkbox"/> Vet ej                                 |

**Fråga 4**  
Hur väl tycker du att följande påståenden om den operatör du angav i föregående fråga stämmer?

Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls						Stämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	0		
A. Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
B. Ett lågt pris på samtal inom Sverige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
C. Ett lågt pris på samtal från fast till mobil telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D. Ett lågt pris på utlandssamtal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E. Erbjuder särskilda telefonitjänster som passar just mitt hushålls behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
F. Lättläst och överskådlig telefonräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
G. Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
H. Rekommenderas av vänner eller bekanta jag/vi talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
I. Annat: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**Fråga 5**  
Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du bedömde i föregående fråga?

- 1  Mycket missnöjd  
2  Ganska missnöjd  
3  Varken nöjd eller missnöjd  
4  Ganska nöjd  
5  Mycket nöjd

**Fråga 6**  
Använder ditt hushåll olika operatörer för samtal inom Sverige respektive utlandssamtal?

- 1  Ja  
2  Nej → Gå till fråga 9  
3  Vet ej → Gå till fråga 9



**Fråga 7**

Vilket telebolag använder ditt hushåll som huvudsaklig operatör för utlandssamtal, dvs till vilket telebolag betalar hushållet huvudsakligen *samtalsavgifterna* för utlandssamtal?

Ange endast ett svarsalternativ.

Använder du flera olika operatörer för utlandssamtal, ange den du använder mest.

- |  |  |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Telia                                   | 26 <input type="checkbox"/> IP-Only Telecommunication        |
| 2 <input type="checkbox"/> Tele 2                                  | 27 <input type="checkbox"/> iSpace Telecom                   |
| 3 <input type="checkbox"/> Optimal Telecom<br>(även Linjeväljaren) | 28 <input type="checkbox"/> NemTel                           |
| 4 <input type="checkbox"/> ACN                                     | 29 <input type="checkbox"/> Netnet                           |
| 5 <input type="checkbox"/> Glocalnet                               | 30 <input type="checkbox"/> NetXtra                          |
| 6 <input type="checkbox"/> Utfors                                  | 31 <input type="checkbox"/> PGONE                            |
| 7 <input type="checkbox"/> Spray                                   | 32 <input type="checkbox"/> Phonelink                        |
| 8 <input type="checkbox"/> Telenordia                              | 33 <input type="checkbox"/> Phonera                          |
| 9 <input type="checkbox"/> Universal Telecom                       | 34 <input type="checkbox"/> Plusenergi                       |
| 10 <input type="checkbox"/> Vattenfall                             | 35 <input type="checkbox"/> QuickNet                         |
| 11 <input type="checkbox"/> Abonnera                               | 36 <input type="checkbox"/> RSLCOM                           |
| 12 <input type="checkbox"/> Rix Telecom                            | 37 <input type="checkbox"/> Song                             |
| 13 <input type="checkbox"/> 2Bornt2B                               | 38 <input type="checkbox"/> SuperTEL                         |
| 14 <input type="checkbox"/> ABM telecom                            | 39 <input type="checkbox"/> Svensk Telekom                   |
| 15 <input type="checkbox"/> Affinity Telecom                       | 40 <input type="checkbox"/> Sydkraft Bredband AB             |
| 16 <input type="checkbox"/> Best4you                               | 41 <input type="checkbox"/> Teleman                          |
| 17 <input type="checkbox"/> Bredbandsbolaget                       | 42 <input type="checkbox"/> Telerabatt                       |
| 18 <input type="checkbox"/> Citylink                               | 43 <input type="checkbox"/> TeliTel                          |
| 19 <input type="checkbox"/> Digisip                                | 44 <input type="checkbox"/> Terraflex                        |
| 20 <input type="checkbox"/> Digitala Produkter                     | 45 <input type="checkbox"/> Xpress On-Line                   |
| 21 <input type="checkbox"/> DinTelefon.nu                          | 46 <input type="checkbox"/> Ventelo (tidigare GTS)           |
| 22 <input type="checkbox"/> Duvialla                               | 47 <input type="checkbox"/> Öretel                           |
| 23 <input type="checkbox"/> Eurobell                               | 48 <input type="checkbox"/> Östkraft                         |
| 24 <input type="checkbox"/> FixTele                                | 49 <input type="checkbox"/> Annan teleoperatör, ange vilken: |
| 25 <input type="checkbox"/> HemEl/Birka/Fortum                     | 50 <input type="checkbox"/> Vet ej                           |

**Fråga 8**

Är du sammantaget nöjd eller missnöjd med den operatör du bedömde i föregående fråga?

- 1  Mycket missnöjd  
 2  Ganska missnöjd  
 3  Varken nöjd eller missnöjd  
 4  Ganska nöjd  
 5  Mycket nöjd

**Fråga 9**

Använder du förbetalda telefonkort för utlandssamtal?

- 1  Nej → Gå till fråga 11  
 2  Ja, i stort sett alltid  
 3  Ja, ibland  
 4  Vet ej

**Fråga 10**

Hur har de förbetalda telefonkortet för utlandssamtal fungerat?

- 1  De har fungerat bra, jag har inte haft några problem  
 2  Jag har haft problem med att jag inte har kunnat ringa för den tid jag betalat för  
 3  Det har varit svårt att få telefonkortet för utlandssamtal att fungera  
 4  Vet ej



## FÖRVAL AV TELEBOLAG FÖR FAST TELEFONI

För några år sedan infördes förval av telebolag för fast telefoni. Förval innebär att du automatiskt använder den operatör som ditt hushåll valt för att ringa dina samtal.

**Fråga 11**

Känner du till att du kan göra förval av telebolag för ditt hushålls fasta telefoni? (Här avses alltså förval av operatör för samtalen, inte abonnemanget.)

- 1  Ja, jag känner till det och vet vad det innebär  
 2  Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl  
 3  Nej → Gå till fråga 20

**Fråga 14**

Har ditt hushåll någon gång gjort ett eget, aktivt förval (alltså ett förval som hushållet själv bitt om)?

- 1  Ja, under de 6 senaste månaderna  
 2  Ja, för mer än 6 månader sedan  
 3  Nej → Gå till fråga 20  
 4  Vet ej → Gå till fråga 20

**Fråga 12**

Känner du till att det går att göra två förval, ett för samtal inom Sverige (även samtal från fast telefon till mobiltelefon) och ett för utlandssamtal?

- 1  Ja, jag känner till det och vet vad det innebär  
 2  Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl  
 3  Nej

**Fråga 15**

Hur många gånger har ditt hushåll gjort ett eget, aktivt förval?

- 1  \_\_\_\_\_ gång/gånger  
 2  Vet ej → Gå till fråga 20

**Fråga 13**

Har ditt hushåll någon gång blivit ansluten till en förvalsoperatör utan att du/ni bitt om det?

- 1  Nej  
 2  Ja, och det trots att jag/vi sagt nej till erbjudandet  
 3  Ja, och det trots att jag/vi endast bitt om information  
 4  Ja, och det trots att jag/vi sagt att jag/vi ville fundera på erbjudandet innan vi bestämde oss  
 5  Ja, och det skedde utan att jag/vi haft någon kontakt alls med förvalsoperatören  
 6  Vet ej

**Fråga 16**

Varför har ditt hushåll gjort ett förval?

Du kan ange flera svarsalternativ.

- 1  För att få ett lägre pris på samtal inom Sverige  
 2  För att få ett lägre pris på samtal från fast till mobil telefoni  
 3  För att få ett lägre pris på utlandssamtal  
 4  För att få tillgång till särskilda tjänster knutna till ditt abonnemang (t ex Internet, telefonsvarare)  
 5  För att få bättre kundservice  
 6  För att jag/vi inte var nöjd med den operatör hushållet hade innan jag/vi gjorde förvalet  
 7  Annan orsak, nämligen: \_\_\_\_\_  
 8  Vet ej

**Fråga 17**  
Hur blev ditt hushåll uppmärksammat på den förvalsoperatör som du/ni valde senast?

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Genom att förvalsoperatören ringde upp
- 2  Via reklam från förvalsoperatören per post
- 3  Via personlig reklam från förvalsoperatören vid till exempel en mäs­sa eller i ett affärscentrum
- 4  Via information från Post- och telestyrelsen
- 5  Via artiklar, reportage eller liknande i media
- 6  Via vänner eller bekanta
- 7  På annat sätt, ange vilket: \_\_\_\_\_
- 8  Vet ej

**Fråga 18**  
På vilket sätt slöt hushållet avtal med den förvalsoperatör som du/ni aktivt valde senast?

- 1  Skriftligt, med underskrift av avtal
- 2  Endast muntligt via telefon eller vid möte, utan underskrift av avtal
- 3  Endast via Internet, utan underskrift av avtal
- 4  Vet ej

**Fråga 19**  
Hur fungerade det vid hushållets senaste aktiva förval?  
*Kryssa för det svarsalternativ som passar bäst in.*

- 1  Det gick snabbt att få förvalet genomfört och allt blev rätt
- 2  Allt blev rätt, men det tog lång tid att få förvalet genomfört
- 3  Det blev fel och jag/vi fick kontakta operatören för att få förvalet rätt
- 4  Jag/vi beställde förvalet, men hushållet blev ändå aldrig anslutet
- 5  Vet ej

**Fråga 20**  
Utöver förval kan du även använda andra operatörer genom att slå ett prefix, dvs. en nummerkod, före telefonnumret. Genom att slå ett prefix beslutar du dig för att använda en viss operatör för enskilda samtal. Du måste dock anmäla dig till de operatörer som du ska använda.

Känner du till att du kan använda en annan operatör genom att slå ett prefix före telefonnumret när du ringer ett samtal?

- 1  Ja, jag känner till det och vet vad det innebär
- 2  Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl
- 3  Nej → **Gå till fråga 23**

**Fråga 21**  
Använder du för närvarande andra operatörer genom att slå ett prefix före samtalet?

- 1  Ja
- 2  Nej → **Gå till fråga 23**
- 3  Vet ej → **Gå till fråga 23**

**Fråga 22**  
För vilken form av samtal brukar du för närvarande använda andra operatörer genom att slå ett prefix?  
*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Samtal inom Sverige
- 2  Samtal från fast telefon till mobiltelefon
- 3  Utlandssamtal i allmänhet
- 4  Utlandssamtal till vissa speciella länder
- 5  Vet ej

**TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR GJORT ETT FÖRVAL. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 24.**

**Fråga 23**  
Finns det några särskilda skäl till att du/ditt hushåll inte gjort ett aktivt förval?

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Är nöjd med den operatör hushållet har
- 2  Känner inte till vilka alternativa operatörer som finns
- 3  Har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster
- 4  Har inte funnit en alternativ operatör som passar hushållets behov
- 5  Känner inte till hur jag/vi gör för att välja ny operatör
- 6  Använder telefoni så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör
- 7  Vill endast ha en enda telefonräkning för fast telefoni
- 8  Vill inte ha skilda leverantörer för telefoni och Internet
- 9  Vid val av annan operatör blir det svårare eller dyrare att spärra vissa typer av samtal
- 10  Är motståndare till att välja
- 11  Annat: \_\_\_\_\_
- 12  Nej, det finns inga särskilda skäl
- 13  Vet ej



## MOBIL TELEFONI

**Fråga 24**  
År 2001 infördes nummerportabilitet för mobiltelefoni. Den innebär att du har möjlighet att behålla ditt gamla mobiltelefonnummer även då du byter mobiloperatör.

Känner du till att det finns nummerportabilitet för mobiltelefoni?

- 1  Ja, jag känner till det och vet vad det innebär
- 2  Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl
- 3  Nej

**Fråga 25**  
Använder du mobiltelefon? (Räkna både användning privat och i arbetet/annat uppdrag)

*Svara ja även om du gör ett kortare uppehåll på grund av att kontantkortet är slut, mobiltelefonen är på reparation eller liknande.*

- 1  Ja
- 2  Nej, men jag har använt mobiltelefon tidigare → **Gå till fråga 39**
- 3  Nej, jag har aldrig använt mobiltelefon → **Gå till fråga 39**

**Fråga 26**  
Hur många abonnemang använder du sammantaget för närvarande (räkna både privat och i arbete eller annat uppdrag)?

- 1 Abonnemang som jag/någon i hushållet betalar helt: [ ]st
- 2 Abonnemang som arbetsgivare/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis: [ ]st
- 3  Vet ej



**TILL DIG SOM HAR ABONNEMANG SOM ARBETSGIVAREN/EGET FÖRETAG/ANNAN ORGANISATION BETALAR HELT ELLER DELVIS. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 28.**

**Fråga 27**

**Får du använda något av dina abonnemang som arbetsgivaren/eget företag/annan organisation betalar för privata samtal?**

*Om du har flera sådana abonnemang, ange svar för det abonnemang du använder oftast. Ange endast ett svarsalternativ.*

- 1  Ja, jag har abonnemang där arbetsgivare/företag/annan organisation betalar helt, även de samtal jag ringer privat
- 2  Ja, jag har abonnemang där arbetsgivare/företag/annan organisation betalar abonnemangavgiften, medan jag själv betalar de samtal jag ringer privat
- 3  Ja, men med annan fördelning av betalning, till exempel att jag får ringa privat för ett visst belopp
- 4  Nej, jag får inte använda det abonnemang som arbetsgivaren betalar för privat bruk
- 5  Vet ej

**Fråga 28**

**Vilken typ av abonnemang använder du oftast för privata samtal?**

- 1  Ett abonnemang som hushållet betalar helt
- 2  Ett abonnemang som arbetet/eget företag/annan organisation betalar helt eller delvis
- 3  Jag använder inte mobiltelefon för privata samtal → **Gå till fråga 39**

**Fråga 29**

**Vilken sorts abonnemang har den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?**

- 1  Förbetalt kontantkort
- 2  Traditionellt mobilabonnemang, där du får en räkning på dina samtalskostnader
- 3  Vet ej

**Fråga 30**

**Vilken av följande mobiloperatörer använder du när du ringer privata mobilsamtal?**

*Om du använder flera mobilabonnemang privat, ange operatör för det abonnemang du använder oftast.*

- 1  Telia
- 2  Tele2/Comviq/Netcom
- 3  Vodafone (tidigare Europolitan)
- 4  ACN
- 5  Affinity Telecom
- 6  Campuz Mobile
- 7  Djuice
- 8  Glocalnet
- 9  Halebop
- 10  HemEl/Birka/Fortum
- 11  LunarMobil
- 12  Optimal Telecom (Tango)
- 13  RSLCOM
- 14  Sense
- 15  Spray
- 16  Tango
- 17  Tre
- 18  Universal Telecom
- 19  Vattenfall
- 20  Östkraft
- 21  Annan mobiloperatör, (ange vilken): \_\_\_\_\_
- 20  Vet ej

**Fråga 31**

**Hur väl tycker du att följande påståenden om den mobiloperatör du angav i föregående fråga stämmer?**

*Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.*

	Stämmer inte alls ←————→ Stämmer helt					Vet ej
	1	2	3	4	5	0
A. Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Ett mobilnät som har god täckning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Låga priser jämfört med andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Låga samtalspriser för samtal till andra med samma operatör	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Erbjuder bättre, subventionerad mobiltelefon när abonnemanget tecknas än andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Erbjuder särskilda mobiltelefonitjänster som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. Lättläst och överskådlig telefonräkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J. Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. Annat: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 32**

**Är du nöjd eller missnöjd med den mobiloperatör som du bedömde i föregående fråga?**

- 1  Mycket missnöjd
- 2  Ganska missnöjd
- 3  Varken nöjd eller missnöjd
- 4  Ganska nöjd
- 5  Mycket nöjd

**Fråga 33**

**Har du bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal under de senaste 12 månaderna?**

- 1  Ja, jag har bytt under de senaste 6 månaderna
- 2  Ja, jag bytte för 7-12 månader sedan
- 3  Nej → **Gå till fråga 35**
- 4  Vet ej → **Gå till fråga 36**

**Fråga 34**

**Använde du dig av nummerportabilitet (möjligheten att behålla ditt gamla mobiltelefonnummer då du byter mobiloperatör) vid ditt senaste byte av mobiloperatör för det mobilabonnemang som du oftast använder för privata samtal?**

- 1  Ja → **Gå till fråga 36**
- 2  Nej, jag kände till nummerportabilitet men bytte ändå telefonnummer → **Gå till fråga 36**
- 3  Nej, jag kände inte till nummerportabilitet → **Gå till fråga 36**
- 4  Vet ej → **Gå till fråga 36**



**Fråga 35**

**Finns det några särskilda skäl till att du inte har bytt operatör för det mobilabonnemang du oftast använder för privata samtal?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Jag ansvarar inte för tecknande av abonnemang
- 2  Jag är nöjd med den operatör jag har
- 3  Jag har ett abonnemang med viss bindningstid och har därför svårt att byta
- 4  Jag får inte ta med mig mitt telefonnummer till en ny operatör
- 5  Jag har ett pottabonnemang som jag kan förlora pengar på om jag byter operatör
- 6  Jag har samma operatör som de personer jag ofta ringer till har
- 7  Jag har inte tillräcklig information om olika operatörers tjänster
- 8  Jag har inte funnit en alternativ operatör som passar mina behov
- 9  Jag använder min mobiltelefon så pass lite att det inte är någon idé att byta operatör
- 10  Annat: \_\_\_\_\_
- 11  Nej, det finns inga särskilda skäl
- 12  Vet ej

**Fråga 36**

**Använder du mobiltelefon utomlands?**

- 1  Ja, ofta
- 2  Ja, ibland
- 3  Nej → **Gå till fråga 39**

**Fråga 37**

**Känner du till att det går att göra ett eget val av vilken mobiloperatör du vill använda när du kommer till ett nytt land?**

- 1  Ja, jag känner till det och har gjort ett sådant val
- 2  Ja, jag känner till det, men har inte gjort ett sådant val
- 3  Nej, jag känner inte till det

**Om någon ringer upp din mobiltelefon när du befinner dig utomlands, får du betala en del av samtalet.**

**Fråga 38**

**Känner du till denna betalningsfördelning vid samtal till mobiltelefoner utomlands?**

- 1  Ja, jag känner till den och vet vad den innebär
- 2  Ja, jag har hört talas om den, men känner inte till den så väl
- 3  Nej

**Fråga 39**

**Känner du till att det är möjligt att skicka textmeddelanden mellan mobiltelefoner, så kallade SMS?**

- 1  Ja, jag känner till det och vet vad det innebär
- 2  Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl
- 3  Nej → **Gå till fråga 43**

**TILL DIG SOM ANVÄNDER MOBILTELEFON FÖR NÄRVARANDE. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 46.**

**Fråga 40**

**I genomsnitt hur ofta skickar du SMS privat?**

- 1  Aldrig eller nästan aldrig → **Gå till fråga 43**
- 2  1 gång per månad
- 3  1 gång per vecka
- 4  2 till 5 gånger i veckan
- 5  1 gång per dag
- 6  2 till 5 gånger per dag
- 7  6 till 10 gånger per dag
- 8  Mer än 10 gånger per dag
- 9  Vet ej

**Fråga 41**

**Har du upplevt något av följande problem med SMS?**

- 1  Leveransproblem (t ex att SMS inte kommer fram eller blir försenat)
- 2  Att du fått oönskad reklam via SMS
- 3  Att du fått betala för oönskad reklam via SMS
- 4  Feldebitering (t ex att du får betala för fler SMS än du skickat)
- 5  Nej, jag har inte haft något av ovanstående problem
- 6  Vet ej

**Fråga 42**

**Har du använt någon av följande innehållstjänster som finns tillgängliga via SMS?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Påminnelsetjänst (t ex påminnelse från tandläkare, läkare)
- 2  Laddat ner ringsignaler
- 3  Laddat ner logotyper eller bilder
- 4  Spelat SMS-baserat spel
- 5  SMS chattat eller använt en annan communitytjänst
- 6  Röstat på något via SMS (exempelvis i något TV- eller radioprogram)
- 7  Textinlägg (att via SMS sända in kommentarer på något i ett TV-program)
- 8  Informations- eller nyhetstjänst (t ex nummerupplysning, trafikinformation, väder, ekonomi, sport, saldobesked, aktie- eller kartinformation, etc.)
- 9  Tjänst som via SMS ger upplysningar om var t ex närmaste restaurang eller apotek ligger
- 10  Positioneringstjänst som visar var dina vänner befinner sig
- 11  Betala via SMS för att få tillgång till tjänster (t ex få tillgång till information på webben eller för att få spela spel)
- 12  Andra tjänster
- 13  Nej, jag känner till att sådana tjänster finns, men jag har aldrig använt dem
- 14  Nej, jag har aldrig använt dem och jag känner inte till att sådana tjänster finns
- 15  Vet ej

**TILL DIG SOM ANVÄNDER MOBILTELEFON FÖR NÄRVARANDE. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 46.**

**Fråga 43**

**Utnyttjar du någon av följande tjänster från den mobiltelefon du oftast använder för privata samtal?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Sända och ta emot bilder (MMS)
- 2  Surfa på vanlig Internet (Vodafone Live eller Telia Go)
- 3  Surfa på textbaserad Internet (Wappa)
- 4  Sända och ta emot rörliga bilder (t ex videoklipp)
- 5  Nej, inget av ovanstående
- 6  Vet ej

**Fråga 44**

**Tror du att du kommer att skaffa en mobiltelefon från vilken du kan utföra någon av de ovanstående tjänsterna inom de närmaste 3 månaderna?**

- 1  Ja, sända och ta emot bilder (MMS)
- 2  Ja, surfa på vanlig Internet (t ex via Vodafone Live eller Telia Go)
- 3  Ja, surfa på textbaserad Internet (Wappa)
- 4  Ja, sända och ta emot klipp ur videofilmer
- 5  Nej, inget av ovanstående
- 6  Vet ej



**Fråga 45**

**Kan du tänka dig att avstå från din fasta telefon och enbart använda mobiltelefon?**

- 1  Ja och jag har redan gjort det
- 2  Ja, jag kan tänka mig det även med nuvarande skillnader i priser på fast respektive mobil telefoni
- 3  Ja, men endast om priset på mobil telefoni närmar sig priserna för fast telefoni
- 4  Nej
- 5  Vet ej



**TILL DIG SOM INTE ANVÄNDER MOBILTELEFON FÖR NÄRVARANDE. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 47**

**Fråga 46**

**Varför använder du inte mobiltelefon?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Jag har inget behov av en mobiltelefon
- 2  Att använda mobiltelefon kostar för mycket pengar
- 3  Jag är rädd att förlora eller bli bestulen på min mobiltelefon
- 4  Jag är oroad av strålningen och vill därför inte använda mobiltelefon
- 5  Jag hade en mobiltelefon i arbetet eller till låns som jag inte har kvar längre
- 6  Jag förlorade eller blev bestulen på min mobiltelefon och har inte ordnat någon ny
- 7  Mobiltelefonen är ur funktion och jag har inte åtgärdat felet
- 8  Annat: \_\_\_\_\_
- 9  Vet ej

## INTERNET OCH TILLGÅNG TILL BREDBAND

**Fråga 47**

**Använder du Internet? (Räkna både användning privat och i arbetet.)**

- 1  Ja, i stort sett varje dag
- 2  Ja, inte varje dag, men varje vecka
- 3  Ja, men mer sällan än varje vecka
- 4  Nej → **Gå till fråga 50**

**Fråga 48**

**Hur många gånger har du handlat varor eller tjänster för privat bruk via Internet de senaste 6 månaderna?**

- 1  Ingen gång
- 2  1 gång
- 3  2-5 gånger
- 4  6-10 gånger
- 5  11 gånger eller fler
- 6  Vet ej

**Fråga 49**

**Har du under de senaste 6 månaderna någon gång uppgivit någon av följande personliga uppgifter via Internet (t ex på en webbplats eller i e-post)?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Din hemadress
- 2  Ditt telefonnummer (**privat** telefonnummer hem eller till mobiltelefon)
- 3  Din **privata** e-postadress
- 4  Ditt personnummer
- 5  Numret till ditt  **eget** bankkonto eller postgirokonto
- 6  Numret till ditt  **eget** kontokort eller kreditkort
- 7  Nej, jag har inte uppgivit något av ovanstående

**Fråga 50**

**Använder du/ditt hushåll någon eller några datorer i hemmet?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Ja, hushållet använder en/flera datorer som ägs av hushållet
- 2  Ja, hushållet använder en/flera datorer som hushållet har tillgång till periodvis (exempelvis genom hemlån från arbetet eller skolan)
- 3  Nej, hushållet använder aldrig dator i hemmet, men planerar att börja använda dator
- 4  Nej, hushållet använder aldrig och planerar inte att börja använda dator i hemmet → **Gå till fråga 70**
- 5  Vet ej → **Gå till fråga 70**

**Fråga 51**

**Har ditt hushåll tillgång till Internet i hemmet?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Ja, via abonnemang som hushållet betalar
- 2  Ja, via uppkoppling hemifrån mot arbetet → **Gå till fråga 57 om du oftast använder denna form av uppkoppling**
- 3  Nej, men hushållet planerar att ansluta sig till Internet inom de närmaste 3 månaderna → **Gå till fråga 65**
- 4  Nej, och hushållet planerar inte att ansluta sig till Internet inom de närmaste 3 månaderna → **Gå till fråga 70**
- 5  Vet ej → **Gå till fråga 70**

**Fråga 52**

**Hur många Internetoperatörer använder ditt hushåll för närvarande?**

*Räkna endast de abonnemang som hushållet själv tecknar.*

st

**Fråga 53**

**Vilken Internetoperatör använder du oftast för närvarande?**

- |   |   |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Telia                          | 21 <input type="checkbox"/> Sweden Online (SOL)                         |
| 2 <input type="checkbox"/> Tele2                          | 22 <input type="checkbox"/> Sydkraft Bredband                           |
| 3 <input type="checkbox"/> Telenordia                     | 23 <input type="checkbox"/> Thalamus                                    |
| 4 <input type="checkbox"/> Spray                          | 24 <input type="checkbox"/> Universal Telecom                           |
| 5 <input type="checkbox"/> Tiscali (tidigare Word Online) | 25 <input type="checkbox"/> Annan Internetoperatör (ange vilken): _____ |
| 6 <input type="checkbox"/> Bredbandsbolaget               | 26 <input type="checkbox"/> Vet ej                                      |
| 7 <input type="checkbox"/> Utfors                         |   |
| 8 <input type="checkbox"/> BoStream (tidigare BoNet)      |   |
| 9 <input type="checkbox"/> UPC/Chello                     |   |
| 10 <input type="checkbox"/> BIP                           |   |
| 11 <input type="checkbox"/> Bahnhof                       |   |
| 12 <input type="checkbox"/> Calypso                       |   |
| 13 <input type="checkbox"/> ComHem                        |   |
| 14 <input type="checkbox"/> Glocalnet                     |   |
| 15 <input type="checkbox"/> GothNet                       |   |
| 16 <input type="checkbox"/> Net at Once                   |   |
| 17 <input type="checkbox"/> Optimal Telecom               |   |
| 18 <input type="checkbox"/> Rix Telecom                   |   |
| 19 <input type="checkbox"/> RSLCOM                        |   |
| 20 <input type="checkbox"/> Seths                         |   |

**Fråga 54**

Hur väl tycker du att följande påståenden om den Internetoperatör du angav i föregående fråga stämmer?

Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för stämmer inte alls och 5 för stämmer helt.

	Stämmer inte alls			Stämmer helt		Vet ej
	1	2	3	4	5	
A. Välkänd och etablerad på marknaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Erbjuder en typ av abonnemang som passar just mina behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Låga priser för abonnemang jämfört med andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Låga priser för uppkopplingstid jämfört med andra operatörer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Bekvämt, jag har samma operatör som till fast telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Lättläst och överskådlig räkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Väl fungerande kundtjänst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. Rekommenderas av vänner eller bekanta jag talat med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Annat: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fråga 55**

Är du nöjd eller missnöjd med den Internetoperatör du bedömde i föregående fråga?

- 1  Mycket missnöjd  
 2  Ganska missnöjd  
 3  Varken nöjd eller missnöjd  
 4  Ganska nöjd  
 5  Mycket nöjd

**Fråga 56**

Hur betalar du/ditt hushåll för det Internetabonnemang som du använder oftast?

- 1  Betalar endast för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet (per minut, dvs på samma sätt som för vanlig telefoni)  
 2  Betalar både fast avgift och för den tid som hushållet är uppkopplat till Internet  
 3  Betalar endast fast avgift  
 4  Annat sätt: \_\_\_\_\_  
 5  Vet ej

**Fråga 57**

På vilket sätt är ditt hushåll anslutet till Internet i dag?

Om du har flera anslutningsformer, ange hushållets senast genomförda anslutning.

**Uppringd anslutning**

- 1  Vanligt modem  
**Kännetecken:** Det tar cirka en halv minut att bli uppkopplad och du hör uppkopplingstoner, **långsam** överföringshastighet (upp till 56 kilobit per sekund), du använder det vanliga telefonuttaget men det är inte möjligt att ringa när du surfar, du betalar för varje minut du är uppkopplad.
- 2  ISDN  
**Kännetecken:** Omedelbar uppkoppling, **mellanhög** överföringshastighet (antingen 64 eller 128 kilobit per sekund), du använder det vanliga telefonuttaget men kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar för varje minut du är uppkopplad.

**Bredband**

- 3  ADSL  
**Kännetecken:** Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög** överföringshastighet, det vanliga telefonuttaget används men du kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa.
- 4  Kabel-TV-modem  
**Kännetecken:** Du kan vara ständigt uppkopplad, **hög** överföringshastighet, uttaget för Internet är på samma ställe som för kabel-TV:n, du betalar en månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa.
- 5  VDSL (eller annan DSL-form)  
**Kännetecken:** Du kan vara ständigt uppkopplad, **mycket hög** överföringshastighet, det vanliga telefonuttaget används men du kan ändå ringa samtidigt som du surfar, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa.
- 6  LAN (Stadsnät/Fastighetsnät)  
**Kännetecken:** Du kan vara ständigt uppkopplad, **mycket hög** överföringshastighet, ett nytt nät installeras i fastigheten och du får ett särskilt bredbandsuttag, använder Ethernet, du betalar en fast månadsavgift, men det finns **ingen** minuttaxa.
- 7  Annat sätt (ange vilket): \_\_\_\_\_  
 8  Vet ej

**Fråga 58**

Är du nöjd eller missnöjd med det sätt på vilket hushållet är anslutet till Internet? (Bedöm hushållets senast genomförda anslutning.)

- 1  Mycket missnöjd  
 2  Ganska missnöjd  
 3  Varken nöjd eller missnöjd  
 4  Ganska nöjd  
 5  Mycket nöjd  
 6  Vet ej

**Fråga 59**

**Hur fungerade det när ditt hushåll blev anslutet så att du/ni kunde använda Internet? (Här avses hushållets *senast beställda* anslutning.)**

- 1  Det gick snabbt att bli ansluten och allt blev rätt
- 2  Allt blev rätt, men det tog lång tid att bli ansluten
- 3  Det blev fel och jag/vi fick kontakta operatören för att få anslutningen rätt
- 4  Jag/vi visste inte om att vi sagt ja, men hushållet blev anslutet ändå
- 5  Jag/vi beställde nyligen, och har därför inte blivit anslutna ännu
- 6  Det var länge sedan jag/vi beställde, men vi har trots det ännu inte blivit anslutna
- 7  Hushållet är anslutet, men vi har inte kopplat upp datorn mot Internet och har därför ingen erfarenhet av hur anslutningen fungerar
- 8  Vet ej

**Fråga 60**

**Vad brukar den dator som hushållet oftast använder vid Internetuppkoppling utnyttjas till?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  E-post
- 2  Surfning/informationssökning
- 3  Internetbank
- 4  E-handel
- 5  Nedladdning av musik eller filmer
- 6  Chatta eller diskussionsgrupper
- 7  Nätverksspel
- 8  Vet ej

**TILL DIG VARS HUSHÅLL ANVÄNDER DATORN TILL E-HANDEL. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 62.**

**Fråga 61**

**På vilket eller vilka sätt har du/ditt hushåll betalat för varor och tjänster vid e-handel?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Faktura
- 2  Postförskott
- 3  Betalkort, kontokort eller kreditkort
- 4  Kort förenat med medlemskap på vilket pengar betalats in i förväg (motsvarande ICA-kort, OK-kort m fl)
- 5  E-faktura/e-giro
- 6  Elektronisk plånbok (t ex Wallit, Paynova, Paypal m fl)
- 7  Via telefonräkningen för min/hushållets fasta telefon
- 8  Via mobiltelefonen (Premium SMS eller betalsamtal)
- 9  Direktbetalning via Internetbank
- 10  Nej, vi har inte använt något av ovanstående
- 11  Vet ej

**Fråga 62**

**Har du/ditt hushåll någon gång drabbats av följande problem vid Internetuppkoppling från den dator hushållet använder oftast?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Virus har förstört information på datorn
- 2  Modemkidnappning, dvs ett intrång där någon utan behörighet installerar programvara på din dator för att sedan använda ditt modem för Internetuppkoppling (kostnaderna för uppkoppling debiteras dig)
- 3  Andra typer av intrång på datorn
- 4  Identitetsstöld, dvs någon utan behörighet har fått tillgång till och utnyttjat personuppgifter som lämnats på nätet
- 5  Kreditkortsbedrägeri
- 6  Nej, jag/mitt hushåll har inte drabbats av något av ovanstående
- 7  Vet ej

**Fråga 63**

**Har du/ditt hushåll vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Jag/vi använder en brandvägg (för att förhindra obehörigt intrång på den egna datorn via Internet)
- 2  Jag/vi har ett antivirusprogram med uppdateringsfunktion som jag/vi utnyttjar
- 3  Jag/vi använder en funktion för att kryptera information på datorns hårddisk
- 4  Jag/vi använder en funktion för att kryptera information som skickas över Internet
- 5  Jag/vi använder en elektronisk signatur för att skydda viktig information
- 6  Jag/vi lämnar ut känslig information endast på så kallade säkra webbplatser (markeras på webbsidan med exempelvis ett litet låst hänglås)
- 7  Jag/vi utnyttjar en inloggningsfunktion eller annan behörighetskontroll till datorn
- 8  Jag/vi tar regelbundet säkerhetskopior av datorns hårddisk
- 9  Nej, jag/vi har inte vidtagit några åtgärder
- 10  Vet ej

**TILL DIG VARS HUSHÅLL INTE HAR VIDTAGIT NÅGRA ÅTGÄRDER FÖR ATT SKYDDA DATORN. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 65.**

**Fråga 64**

**Varför har du/hushållet inte vidtagit några åtgärder för att skydda den dator hushållet använder oftast?**

*Du kan ange flera svarsalternativ.*

- 1  Jag/vi använder Internet så pass lite att vi inte tycker det är någon idé
- 2  Jag/vi använder Internet på ett sådant sätt att det inte är så stora risker
- 3  Jag/vi tycker att det är för dyrt
- 4  Jag/vi vet inte hur man gör
- 5  Jag/vi har inte funderat så mycket på riskerna
- 6  Vet ej



**TILL DIG VARS HUSHÅLL ENDAST ANVÄNDER INTERNETUPP-KOPPLING VIA MODEM ELLER ISDN ELLER PLANERAR ATT ANSLUTA SIG TILL INTERNET. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 68.**

**Fråga 65**

**Känner du till möjligheten att använda bredband för uppkoppling till Internet?**

**(Med bredband avses anslutning till Internet som är snabb och där du är ständigt uppkopplad. Till en fast avgift kan du surfa på Internet obegränsat i tid utan att priset varierar.)**

- 1  Ja, jag har hört talas om det och vet vad det innebär
- 2  Ja, jag har hört talas om det, men känner inte till det så väl
- 3  Nej → **Gå till fråga 70**

**Fråga 66**

**Kommer du/ditt hushåll att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna?**

- 1  Ja, jag/vi kommer med säkerhet att beställa en bredbandsuppkoppling under de närmaste 3 månaderna
- 2  Ja, jag/vi kommer kanske att beställa en bredbandsuppkoppling under de närmaste 3 månaderna
- 3  Nej, för bredband är redan beställt, men hushållet har ännu inte blivit anslutet
- 4  Nej, det finns inga planer på att beställa en bredbandsuppkoppling inom de närmaste 3 månaderna → **Gå till fråga 69**
- 5  Vet ej → **Gå till fråga 69**

**Fråga 67**

**Vilken typ av bredbandsuppkoppling är aktuell? (Är du osäker på definitionen, se fråga 57.)**

- 1  ADSL
- 2  VDSL eller annan DSL-form
- 3  Kabel-TV-modem
- 4  LAN
- 5  Annan typ av bredband (ange vilken): \_\_\_\_\_
- 6  Vet ej

**Fråga 68**

**Om du/ditt hushåll har eller planerar för bredband, varför vill du/ditt hushåll använda bredband?**

**Du kan ange flera svarsalternativ**

- 1  Använder Internet så pass mycket att det blir billigare med bredband
- 2  Använder sådana Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet
- 3  Personer i hushållet distansarbetar och behöver därför en bättre överföringskapacitet
- 4  För att kunna ringa/ta emot telefonsamtal samtidigt som någon i hushållet är uppkopplad mot Internet
- 5  För att kunna surfa snabbare
- 6  Fastigheten som bostaden ligger i erbjuder en bra bredbandsuppkoppling
- 7  Hushållet kan få behov av bredband i framtiden och det var lika bra att ansluta sig nu
- 8  Annat, \_\_\_\_\_
- 9  Vet ej

**TILL DIG VARS HUSHÅLL VARKEN HAR ELLER PLANERAR FÖR BREDBANDSUPPKOPPLING DE NÄRMASTE 3 MÅNADERNA. ÖVRIGA GÅR TILL FRÅGA 70.**

**Fråga 69**

**Varför planerar inte du/ditt hushåll att använda bredband?**

**Du kan ange flera svarsalternativ.**

- 1  Bostaden ligger i ett område där bredband inte erbjuds
- 2  Tekniska hinder, exempelvis en utrustning som inte klarar bredband
- 3  Hushållet använder inte Internet tillräckligt mycket
- 4  Hushållet använder inte sådana Internettjänster som kräver högre överföringskapacitet
- 5  Det är för dyrt idag
- 6  Det är risk att det kommer att kosta för mycket pga. framtida prishöjningar
- 7  Osäker på fördelarna med bredband
- 8  Osäker på vilken anslutningsform jag/vi ska välja
- 9  Oro för bristande säkerhet
- 10  Jag/vi är inte intresserad av att använda bredband
- 11  Annat, \_\_\_\_\_
- 12  Nej, det finns inga särskilda skäl
- 13  Vet ej

**STRÅLNING**

**Fråga 70**

**I vilken grad är du orolig för strålningen från något av följande?**

**Bedöm på en skala från 1 till 5, där 1 står för inte alls orolig och 5 för mycket orolig.**

	Inte alls orolig		Mycket orolig			Vet ej
	1	2	3	4	5	0
A. Bildskärm för datorer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Mikrovågsugn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Mobiltelefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Basstationer (det som sitter på master, hus etc) för mobiltelefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Trådlös telefon, t ex i hemmet eller på arbetsplatsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Kraftledning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**TILL DIG SOM ANVÄNDER MOBILTELEFON OCH HAR SVARAT 4-5 PÅ FÖREGÅENDE FRÅGA OM ORO FÖR STRÅLNING FRÅN MOBILTELEFONER. ÖVRIGA GÅR VIDARE TILL FRÅGA 72.**

**Fråga 71**

**Har oron för strålning från din mobiltelefon påverkat dig på något av följande sätt?**

**Du kan ange flera svarsalternativ.**

- 1  Använder vanlig telefon så ofta jag kan
- 2  Försöker hålla korta samtal i mobiltelefonen
- 3  Använder handsfree
- 4  Oron påverkar inte mitt beteende
- 5  Vet ej

## TILL SIST NÅGRA FRÅGOR OM DIG OCH DIN BAKGRUND

### Fråga 72

Är du...

- 1  Man  
2  Kvinna

### Fråga 73

Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

(Ex. 1967)

### Fråga 74

Hur många av hushållets medlemmar är...?

- 1 0-5 år \_\_\_\_\_ st  
2 6-15 år \_\_\_\_\_ st  
3 16-25 år \_\_\_\_\_ st  
4 26-60 år \_\_\_\_\_ st  
5 61-75 år \_\_\_\_\_ st  
6 76 år eller äldre \_\_\_\_\_ st

### Fråga 75

I vilken typ av bostad bor du?

- 1  Lägenhet - hyresrätt  
2  Lägenhet - bostadsrätt  
3  Radhus/parhus/kedjehus - hyresrätt  
4  Radhus/parhus/kedjehus - bostadsrätt  
5  Småhus/villa

### Fråga 76

Vilken skolutbildning har du genomgått eller genomgår du för närvarande?

- 1  Grundskola/folkskola eller annan jämförbar utbildning  
2  Gymnasium eller annan jämförbar utbildning  
3  Högskola, universitet eller annan jämförbar utbildning

### Fråga 77

Vilken är din huvudsakliga sysselsättning för närvarande?

- 1  Egen företagare  
2  Anställd tjänsteman inom stat, landsting, kommun  
3  Anställd arbetare inom stat, landsting, kommun  
4  Privat anställd tjänsteman  
5  Privat anställd arbetare  
6  Tjänstledig/Föräldrarledig  
7  Arbetslös/i arbetsmarknadsåtgärd  
8  Hemarbetande  
9  Studerande  
10  Värnpliktig  
11  Pensionär  
12  Långtidssjukskriven/sjukpensionär  
13  Annan sysselsättning

### Fråga 78

Vilken är hushållets sammanlagda årsinkomst innan skatten är dragen? Räkna med studiemedel, barn-/studiebidrag, pensioner etc.

- 1  Upp till 90 000 kronor/år  
2  90 001 - 120 000 kronor/år  
3  120 001 - 150 000 kronor/år  
4  150 001 - 200 000 kronor/år  
5  200 001 - 250 000 kronor/år  
6  250 001 - 300 000 kronor/år  
7  300 001 - 350 000 kronor/år  
8  350 001 - 400 000 kronor/år  
9  400 001 - 500 000 kronor/år  
10  500 001 - 600 000 kronor/år  
11  600 001 - 700 000 kronor/år  
12  700 001 - 800 000 kronor/år  
13  Över 800 000 kronor/år

### Fråga 79

Är du eller någon av dina föräldrar födda utanför Sverige?

- 1  Jag är själv född utanför Sverige och även en av eller båda mina föräldrar  
2  Jag är själv född utanför Sverige, men mina föräldrar är födda i Sverige  
3  Jag är själv född i Sverige, men en av mina föräldrar är född utanför Sverige  
4  Jag är själv född i Sverige, men båda mina föräldrar är födda utanför Sverige  
5  Nej, ingen av oss är födda utanför Sverige

## NY TEMOKONTAKT

Har vi möjlighet att återkomma till dig i framtiden - om vi skulle behöva din hjälp i någon annan undersökning?  
Du behöver givetvis bara delta om det passar dig när vi hör av oss.

- 1  Ja, det går bra  
2  Ja, ni kan även kontakta mig via e-post. FYLL I E-POSTADRESS:

- 3  Nej, vill ej bli kontaktad

**Tack för att du tog dig  
tid att fylla i formuläret!**

Kontrollera på sidan 2 att du  
markerat vilken belöning du önskar.

